

# KIINTEISTÖTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN ASUNTOKIINTEISTÖYMPÄRISTÖSSÄ

Työvälineenä FIMX-järjestelmä

Kosti Pynnönen

Opinnäytetyö  
Joulukuu 2010

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma  
Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU  
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä PYNŇÖNEN, Kosti	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 24.12.2010
	Sivumäärä 56	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi KIINTEISTÖTIEDOTJÄRJESTELMÄN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN ASUNTOKIINTEISTÖYMPÄRISTÖSSÄ - Työvälineenä FIMX-järjestelmä		
Koulutusohjelma Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma		
Työn ohjaaja PARTANEN, Soili		
Toimeksiantaja Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Kehitystyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP, joka merkittävänä kolmannen sektorin toimijana vuokraa nuorille ja erityisryhmille asuntoja Jyväseudulla. Työn tavoitteena oli tehostaa organisaation toimintaympäristössä FIMX-nimisen kiinteistötietojärjestelmän käyttöä. Tavoitteen taustalla oli omien toiminta- ja palveluprosessien tehostamisen avulla laadukkaamman palvelun tarjoaminen asiakkaille, eli asukkaille ja muille tilojen loppukäyttäjille.</p> <p>Kehitystyön ensimmäisessä vaiheessa kirjattiin FIMX-järjestelmän käyttöön liittyvät ongelmat ja kehityskohdat organisaatiossa. Kun niistä oli valittu tärkeimmät ja eniten toiminnan kokonaisuuteen vaikuttavat, kirjattiin niiden pohjalta työn tavoitteet. Päätaavoitetta tukemaan asetettiin viisi osataavoitetta, jotka konkretisoivat päätaavoitetta ja jakoivat käsiteltävää aihetta osa-alueisiin. Osataavoitteet liittyivät ohjelman käyttämiseen, järjestelmän ominaisuuksiin, organisaation toimintojen järjestelmään viemiseen, ilmoitusten kirjaamistapoihin ja asukkaiden aktivoimiseen järjestelmän käyttäjiksi. Kun tavoitteet oli asetettu, määriteltiin käytännön asiat, joiden avulla tavoitteita kohti lähdettiin pyrkimään. Käytännön tasolla toimintatapojen uudistaminen ja tehostaminen jakoi vastuuta eri henkilöiden ja osapuolten kesken.</p> <p>Kehitystyö jätti JNP:lle ja sen kiinteistöjen ylläpitoon liittyville palveluntuottajille ohjeet toimintojen sa tehostamiseen FIMX-järjestelmän avulla. Käytännön uudistusten tekeminen ja tavoitteiden toteutumisen seuranta jäi organisaation omalle vastuulle. Lopputarkasteluvaiheessa tavoitteita kohti oli lähdetty käytännön toimien avulla pyrkimään.</p> <p>Opinnäytetyö on JNP:lle hyödyllinen. Pyrkinessään asetettuja tavoitteita kohti organisaatio samalla tehostaa toimintatapojaan FIMX-järjestelmän käytössä. Sisäisten prosessien kehittyessä palvelun kokonaislaatu myös asiakkaiden silmissä paranee.</p>		
Avainsanat (asiasanat) FIMX-järjestelmä, palvelu, tilapalvelu, asuntokiinteistö, huoltokirja, kiinteistötietojärjestelmä, kiinteistön ylläpito, palvelujohtaminen, isännöinti, palvelusopimukset		
Muut tiedot		



Author PYNNÖNEN, Kosti	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 24.12.2010
	Pages 56	Language Finnish
	Confidential ( ) Until	Permission for web publication ( X )
Title MAKING A USE OF A REAL ESTATE DATA SYSTEM MORE EFFICIENT IN A HOUSE PROPERTY ORGANIZATION - The FIMX System as a Tool		
Degree Programme Degree Programme in Service Management		
Tutor PARTANEN, Soili		
Assigned by Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP		
<p>Abstract</p> <p>The employer of this thesis was Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP which as a remarkable public sector actor offers rental apartments for young people and special groups in Jyväskylä area. The aim of the work was to make the use of a real estate data system FIMX more efficient within the operational environment of the organization. Behind the goal there was the improvement of the service quality to the customers, meaning the tenants and other end-users of the facilities, by making own operation and service processes more efficient.</p> <p>In the first phase of the work problems and developments were gathered within the organization. After picking the most important and the most effective to operations, the goals of the work were written. There were five part goals to support and concretize the main goal and to divide it into sectors. The part goals related using of the program, the properties of the software, taking operations as a part of the software, the properties in making an announcement in the system and activating tenants as users of the system. After the goals were set, the practices of how to achieve the goals were decided. In practice, the reform of the operations and making them more efficient shared responsibility between people and parties within the organization.</p> <p>The work left instructions to JNP and the service providers maintaining its properties how to make their operations more efficient with FIMX system. Following the actions leading to the goals was left as the organization's responsibility. At the final inspection some practical actions were made towards the goals.</p> <p>The thesis is useful to JNP. While aiming towards the goals, the organization makes its operations related to the use of the FIMX system more effective at the same time. As the inner processes develop the perceived service quality of the customers improves.</p>		
Keywords FIMX system, service, facility service, house property, maintenance book, real estate data system, maintenance, service management, house managing, service contracts		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

<b>1 KIINTEISTÖTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN PARANTAA PALVELUN LAATUA.....</b>	<b>4</b>
<b>2 PALVELUT ASUNTOKIINTEISTÖYMPÄRISTÖSSÄ.....</b>	<b>6</b>
2.1 Tilapalvelun määritelmät .....	6
2.2 Tilapalvelujen tuottaminen.....	7
2.3 Asuntokiinteistöt ja isännöinti.....	9
2.4 Palvelu .....	10
2.5 Huoltokirja .....	13
2.6 Asuntokiinteistön asiakirjat .....	16
<b>3 JYVÄSKYLÄN NUORISO- JA PALVELUASUNNOT .....</b>	<b>17</b>
3.1 Organisaatiorakenne .....	18
3.2 JNP:n palvelut asukkaille .....	20
<b>4 FIMX-JÄRJESTELMÄ.....</b>	<b>22</b>
4.1 FIMX-järjestelmän osapuolet .....	24
4.2 FIMX Pro -järjestelmän käyttö ja ominaisuudet .....	25
4.3 FIMX:n käyttö JNP:llä .....	27
<b>5 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS .....</b>	<b>28</b>
5.1 Järjestelmän käyttäminen .....	29
5.2 Ominaisuudet .....	30
5.3 Toiminnot .....	31
5.4 Kirjaamistavat .....	33
5.5 Käyttäjäosapuolet.....	33

<b>6 TAVOITTEIDEN ASETTAMINEN .....</b>	<b>34</b>
6.1 FIMX:n laajempi käyttäminen .....	35
6.2 FIMX:n ominaisuuksien hyödyntäminen.....	35
6.3 Uusien toimintojen vieminen FIMX-järjestelmään .....	36
6.4 Ilmoitusten kirjaamistavan yhtenäistäminen .....	36
6.5 Asukkaiden aktivoiminen FIMX:n käyttäjiksi.....	37
<b>7 TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMINEN .....</b>	<b>37</b>
7.1 FIMX:n käyttö .....	38
7.2 FIMX:n ominaisuudet.....	39
7.3 Toiminnot FIMX:ssä .....	41
7.4 Kirjaukset.....	42
7.5 Loppukäyttäjät .....	44
<b>8 TOIMENPITEIDEN JÄLKEEN .....</b>	<b>45</b>
8.1 FIMX:n laaja käyttäminen .....	45
8.2 FIMX:n ominaisuudet toiminnan apuna.....	46
8.3 Uudet toiminnot FIMX:ssä .....	47
8.4 Yhtenäistetty kirjaamistapa .....	47
8.5 Loppukäyttäjät FIMX:n käyttäjinä .....	48
<b>9 POHDINTA .....</b>	<b>48</b>
9.1 Yhteenveto .....	48
9.1 Kehitystyön kulku .....	49
9.2 Kommentteja opinnäytetyöstä .....	51
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>54</b>

## KUVIOT

KUVIO 1. Tilapalvelujen käsitekaavio. ....	6
KUVIO 2. Kiinteistöalan palveluliiketoiminnan viitekehys. ....	8
KUVIO 3. Koettu kokonaislaatu. ....	11
KUVIO 4. Laatujohtamisen keinot. ....	12
KUVIO 5. Päätöksentekotasojen mukaiset tietotarpeet. ....	14
KUVIO 6. Huoltokirjan käyttäjät eri organisaatioissa. ....	15
KUVIO 7. FIMX Pro -järjestelmän kirjautumisikkuna. ....	26
KUVIO 8. Kirjautuneena FIMX Pro -järjestelmään. ....	28
KUVIO 9. Päiväkodin palvelupyynnön kirjaaminen FIMX-järjestelmään. ....	30
KUVIO 10. Asuntotarkastuksen suorittaminen ja dokumentointi. ....	32

# **1 KIINTEISTÖTIETOJÄRJESTELMÄN KÄYTÖN TEHOSTAMINEN PARANTAA PALVELUN LAATUA**

Kiinteistöjen ylläpidon apuna on jo kauan ollut käytössä erilaisia tietojärjestelmiä, jotka helpottavat kiinteistöjen ylläpidon palvelujen hallintaa. Aikaisemmin puhuttiin kiinteistöjen sähköisistä huoltokirjoista, mutta nykyään on olemassa kiinteistötietojärjestelmiä, joissa huoltokirja on yhtenä tärkeänä osa-alueena. Ohjelmat mahdollistavat tarvittavien toimintojen hallinnan kiinteistöjen ylläpidossa. Yksi tällainen tietotekninen järjestelmä on FIMX. Se on laajalti käytössä kiinteistöalalla. Se on käytössä Suomessa erilaisilla palveluntuottajilla. Sitä käytetään isojen sekä pienempien kiinteistömassojen hallinnassa.

Vaikka organisaatiolla olisi käytössä hyvä järjestelmä, se ei takaa itsessään täydellistä lopputulosta organisaation toiminnassa. Järjestelmän avulla voidaan parantaa organisaation palvelujen toimivuutta ja sitä kautta palvelun laatua kiinteistön loppukäyttäjän silmissä. Palveluprosessien tehostaminen vaatii muutoksia järjestelmän käytössä. FIMX-järjestelmä tarjoaa lukuisia ominaisuuksia kiinteistöjen hallintaan. Organisaatio on ottaessa käyttöön niistä tarvittavat ja yhtenäistäessä FIMX:n käyttötapoja kaikkien osapuolten kesken palveluprosesseista tulee selkeämpiä. Tämän seurauksena myös palvelun laatu asiakkaan silmissä paranee. Oikeiden ominaisuuksien valitsemisen lisäksi FIMX:n kohdalla myös pienillä muutoksilla päivittäisissä toiminnoissa voidaan tehostaa palveluprosessien kulkua organisaatiossa.

Tämän opinnäytetyön taustalla on organisaatio, jossa FIMX-järjestelmän käytön tehostamisella on mahdollisuus parantaa palveluprosessien kulkua ja sitä kautta parantaa palvelun laatua asukkaille. Aiheen valinta perustuu siihen, että kehitystyö FIMX:n käytöstä on erittäin ajankohtainen. Lähes kaikki kiinteistöalalla toimivat organisaatiot käyttävät samaa tai jotakin vastaavaa järjestelmää apuna toiminnassaan. FIMX on tämäntyyppisistä ohjelmista varsin luotettava ja suosittu. FIMX-järjestelmästä tehtyä kehitystyötä tai tutkimusta ei erilaisten korkeakoulujen julkaisujen tietopankeista löytynyt. Tämä kehitystyö siis omalta osaltaan avaa tutkimuksen aiheeseen ja jättää mahdollisuuksia lisätutkimuksille tai kehitysprojekteille. Myös kirjoittajan oma ammatillinen kasvu on merkittävässä roolissa työn aikana juuri sen vuoksi, että täysin vastaavanlaista työtä ei ole vielä tehty.

Kehitystyössä asioita on tarkasteltu kiinteistöjen ylläpidosta vastuussa olevan osapuolen näkökulmasta. Tämä tarkoittaa toimeksiantajan kannalta isännöinnin näkökulmaa. Kun tavoite liittyy loppukäyttäjän palvelun laadun parantamiseen, on silloin järkevä tarkastella asiaa sen osapuolen kannalta, joka pystyy asioihin vaikuttamaan. Mikäli tavoitteena olisi ollut esimerkiksi selvittää asiakkaiden tarpeita laadun kehittämisen kannalta tai tyytyväisyyttä nykyisiin palveluihin, olisi työ ollut tutkimuspainotteinen ja myös asukkaan näkökulmasta tehty. Konkreettisena työkaluna työssä käytettiin kiinteistöjen ylläpidon FIMX-järjestelmää.

Toimeksiantajana työssä on Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP. Se on merkittävä, Jyväskylässä 20 vuoden ajan toiminut asuntokiinteistöorganisaatio. Se tarjoaa yli 700 vuokra-asuntoa, joista nuorille (18–29 -vuotiaat) on noin 600. JNP:n toimintaympäristöön kuuluu useita muita FIMX:n käytön kannalta merkittäviä palveluntuottajia, jotka ovat osaltaan väistämättä myös mukana tässä opinnäytetyössä.

Kehitystyön tarkoituksena on tehostaa JNP:n toimintaympäristössä kiinteistötietojärjestelmä FIMX:n käyttöä. Kehitystyön päätavoitteena on asukkaille tarjottavien palvelujen laadun parantaminen. Järjestelmän käytön tehostaminen on konkretisoitu viideksi osatavoitteeksi, jotka tukevat päätavoitteen saavuttamista. Osatavoitteet liittyvät ohjelman ominaisuuksien hyödyntämiseen ja järjestelmän käyttötapoihin. Tavoitteiden taustalla ovat lähtötilanteen selvityksessä havaitut epäkohdat ja ongelmat.

Opinnäytetyön tietoperusta on rajattu niin, että se tukee asetettuja tavoitteita teorian kannalta. Tietoperustan teoreettisin osuus liittyy palvelun määrittelemiseen käsitteenä, tilapalveluihin ja niiden tuottamiseen, asuinkiinteistöihin, huoltokirjaan ja kiinteistön asiakirjoihin. Tietoperustassa esitellään myös toimeksiantaja sekä opinnäytetyössä suuressa roolissa oleva FIMX-järjestelmä. Lähteinä on käytetty kiinteistöpalvelualan kirjallisuutta, tutkimuksia ja myös omaa työkokemusta toimeksiantajalla sekä FIMX-järjestelmän käyttöä.

Tavoitteiden saavuttamiseksi organisaation toimintaympäristössä tehtiin paljon käytännön muutoksia FIMX:n käyttöön. Osaan tavoitteista päästiin hyvin käsiksi heti ja osassa niihin pyrkiminen aloitettiin vasta osittain. Kokonaisuudessaan osatavoitteisiin pyrkiminen on tuottanut hedelmää ja tukenut päätavoitetta. Tämän opinnäytetyön



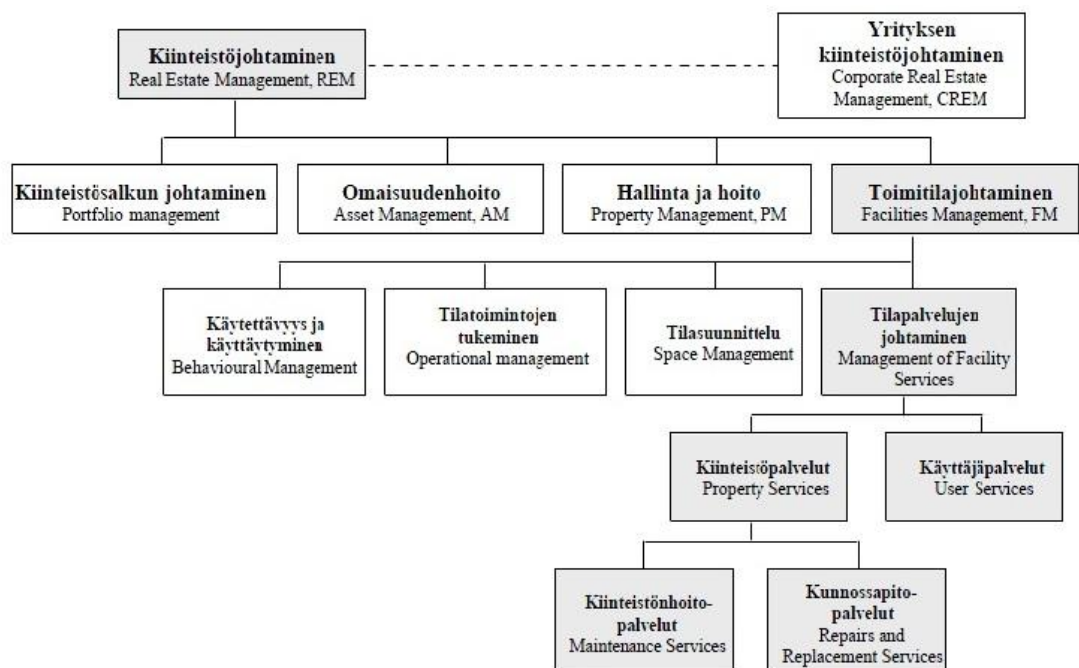
avulla on tehostettu toimintatapoja JNP:n toimintaympäristössä FIMX-järjestelmään ja sitä kautta saatu parannettua palvelun kokonaislaatua asiakkaiden silmissä.

## 2 PALVELUT ASUNTOKIINTEISTÖYMPÄRISTÖSSÄ

### 2.1 Tilapalvelun määritelmät

Tilapalvelut on yläkäsite, joka jakautuu käyttäjä- ja kiinteistöpalveluihin. Käyttäjäpalveluissa kohteena on tilan loppukäyttäjä. Tällaisia palveluja ovat esimerkiksi aula-, turva-, ruokailu-, muutto- ja toimistopalvelut. Kiinteistöpalveluihin luetaan puolestaan esimerkiksi kiinteistön tekninen huolto, siivous, ulkoalueiden hoito, jätehuolto, kunnossapitosuunnitelmat ja huoltokirja. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001, 23-27.)

Seuraavasta kuviosta hahmottuu, miten tilapalvelut asettuvat kaavioon kiinteistöjohtamisen alle. Toimitilapalvelujohtaminen tunnetaan maailmanlaajuisella termillä Facilities Management (FM). (Kauppinen & Leväinen 2003, 6-8.)



KUVIO 1. Tilapalvelujen käsitekaavio. (Kauppinen & Leväinen 2003, 8.)

Tilapalveluiden määritelmät vaihtelevat lähteestä riippuen. Ala- ja yläkäsitteet menevät usein sekaisin, ja eri näkökulmasta tarkasteltaessa saatetaan puhua samoista asioista eri nimillä. Määritelmiä tukevat Suomessa kiinteistöpalvelujen yleiset sopimusehdot. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001, 3-4.)

Hyvään kiinteistönpitoon on sovittu yleiset laatuvaatimukset, jotka asettavat minimirajat palveluiden laadulle, ja joita osapuolten välisten sopimusten mukaan toteutetaan. Laatuvaatimuksia ei edelleenkään ole kaikille mahdollisille spesifioituille palveluille. Tavallisimmille kiinteistö- ja käyttäjäpalveluille ne kuitenkin antavat vaatimukset palveluille ja määrittelevät samalla palveluiden sisällön. Tällöin varmistetaan myös, että määritelmät tilapalveluissa ovat samat eri osapuolilla. (KiinteistöRYL 2009, 9.)

## **2.2 Tilapalvelujen tuottaminen**

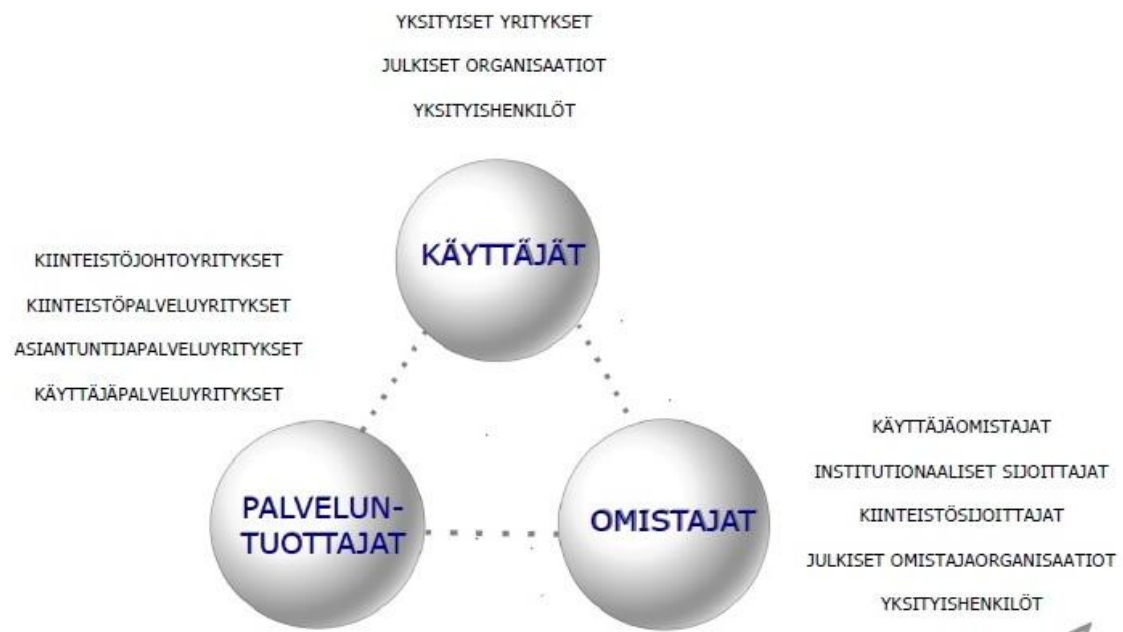
Siikalan (2001, 190) mukaan tilapalveluiden painopiste on muuttumassa uusien tilojen tuottamisesta enemmän olemassa olevien rakennuskannan ja tilojen ylläpitoon. Tilapalveluiden on otettava huomioon käyttäjien tarpeet ja omistajan intressit. Nykyinen Facility Management -ajattelu on lähtöisin 1980-luvulta Amerikasta teknisenä ja tiloihin keskittyvänä. Eurooppalainen näkemys tilajohtamisesta on enemmän palvelukeskeinen. (Siikala 2001, 191-192.)

Tilapalvelujen tuottamiseen liittyy yrityksen tai muun organisaation ydinliiketoiminnan ulkopuolelle jäävien tehtävien ulkoistaminen. Tilapalvelu tukee ydinliiketoimintaa tarjoamalla sen toteuttamiseen palveluympäristön. Toimiessaan tilapalvelu nostaa organisaation imagoa ja asiakastyytyväisyyttä. (Atkin & Brooks 2005, 2-4.)

Tilapalveluiden strategiat tukevat usein asiakasorganisaation liiketoimintastrategiaa. Tällöin palveluiden hankinta annetaan ulkopuoliselle toimitilajohtamiseen erikoistuneelle taholle. Varsinkin kun kaikki palvelut hankitaan yhden toimijan kautta, voidaan ostopäätöksiä, sopimuksia ja palveluihin määrättyjä budjetteja tarkastella aina organisaation liiketoimintastrategiaa tukevasti. (Ventovuori 2007, 21-23.)

## Osapuolet tilapalvelutuotannossa

Tilapalveluiden tuottamisessa on yleensä kolme osapuolta. Kiinteistön omistaja on taloudellisessa vastuussa toiminnasta kiinteistössä. Palveluntuottaja tarjoaa kohteessa käyttäjä- ja kiinteistöpalvelut. Kiinteistön käyttäjät ovat niitä, jotka lopullisesti kokevat ja näkevät palveluiden toteutuksen päivittäisessä toiminnassaan. Seuraava kuvio hahmottaa kiinteistöalan palveluliiketoiminnan viitekehksen. (Puhto 2009, 11.)



KUVIO 2. Kiinteistöalan palveluliiketoiminnan viitekehys. (Puhto 2009, 11.)

## Palveluiden hankinta

Palveluiden hankkiminen kiinteistöalalla pitää suunnitella huolellisesti. Suunnittelu perustuu strategian pohjalta asetettuihin tavoitteisiin. Suunnittelu vaikuttaa suoraan hankintaprosessiin ja sitä kautta sopimuksen alaiseen toimintaan. (Tiainen & Haarma 2006, 13.)

Hankinnassa on mukana yleensä henkilöitä organisaation eri strategisilta tasoilta, eli käytännössä ylin johto, keskijohto ja työntekijät. Eri tasojen ja osaamisalueiden mukaan hankintaprosessissa olevat henkilöt saavat erilaisia rooleja. Tällaisia ovat esimerkiksi aloitteentekijä, käyttäjä, vaikuttaja, vertailija, päättäjä, ostaja ja arvioija. Hankinnassa käytetään usein myös ostoryhmää, joka koostuu ammattioistajista, tekni-

sistä asiantuntijoista ja käyttäjän edustajasta. Hankintaprosessi päättyy ulkoistamis- päätökseen. (Ventovuori, Miettinen, Hyttinen & Paloheimo 2005, 21-25.)

Tilapalveluiden hankinnan voi tehdä monella tapaa. Tässä palveluntuottajan ja tilaajan väliset suhteet vaihtelevat. Lisäksi hankintaan vaikuttaa se, onko mukana erillinen ulkoistettu toimitilajohtamisorganisaatio. Sisäinen hankintamallissa kaikki palvelut hoidetaan itse. Sisäinen johtamismalli tarkoittaa, että hankinnat tehdään itse ulkopuolisilta palveluntuottajilta. Johtamisvastuumalli on lähellä edellistä, mutta hankinnoista vastaa tilapalvelujohtamisen organisaatio. Kustannusvastuumallissa edellisen lisäksi myös kustannuksista vastaa toimitilajohdon taho. Kokonaisvastuumallissa kaikki palvelut ovat ulkoistettu yhdelle taholle, joka voi tehdä halutessaan alihankkijasopimuksia omassa palveluntuotannossaan. (Ventovuori ym. 2005, 29-31.)

### **Palvelusopimukset**

Hankintapäätöksen jälkeen haluttu ostopalvelu kilpailutetaan. Tämä tehdään tarjouspyyntöjen avulla. Parhaan tarjouksen antavan palveluntuottajan kanssa tehdään sopimusluonnos ja sen pohjalta sopimus. Sopimus pyritään tekemään tarpeeksi kattavaksi ja osapuolten kesken selkeästi tulkittavaksi. (Tiainen & Haarma 2006, 26-49.)

Nykyään tilapalveluissa pyritään tekemään pitkiä sopimuksia - niin sanottuja kumppanuussopimuksia. Tavoitteena ei ole pelkästään sopimuksen teko vaan sen avulla saavutetut hyödyt molemmiin puoliin. Yhteistyöajattelu on myös osa riskienhallintaa ja viestinnän kehittämistä. (Tieva & Junnonen 2007, 31.)

## **2.3 Asuntokiinteistöt ja isännöinti**

Asuntokiinteistöt muodostuvat asuinhuoneistoista. Perinteisesti, lukuun ottamatta esimerkiksi nykyajan omistusoikeusasuntoja, asuntohuoneistoja on kahdenalaisia - omistusasuntoja ja vuokra-asuntoja. Tämä perusasetelma vaikuttaa oleellisesti asuinkiinteistöjen palvelujen johtamiseen, eli isännöintiin. (Kelley 2009, 24.)

Asuntokiinteistöihin liittyy asuntokiinteistöliiketoiminta. Liiketoiminta on palvelukeskeistä, ja sen on oltava asiakaslähtöistä. Nykyään asukkaat ovat laatumietoisempia ja vaativampia kotinsa suhteen riippumatta siitä, onko kyseessä omistus- vai vuokra-

asunto. Tulevaisuudessa haasteita palveluliiketoiminnan saralla tarjoavat vielä väestön huomattava vanheneminen ja erityisryhmät. (Himanen 2009, 13.)

Isännöinti on kiinteistöjohtamista asuinkiinteistöissä. Sitä voidaan verrata tilapalvelujohtamiseen (FM). Isännöitsijäorganisaatio vastaa kiinteistöhallinnosta ja kiinteistön ylläpitopalveluiden johtamisesta. Isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiöissä ja muissa vastaavissa asumiskiinteistöissä. (Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001, 14; 37.)

Isännöitsijäorganisaation on toimittava asuinkiinteistöä kehittävällä tavalla. Isännöitsijän on toimittava asiakaslähtöisesti ja johdettava isännöintiprosessia. Isännöitsijätaho toimii seuraavilla palvelualoilla: kiinteistön hallinto ja johtaminen, taloudenhoito- ja laskentapalvelut, kiinteistön tekninen hallinta sekä käyttäjä-, asukas ja yhtiöpalvelut. (Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja 2002, 57-58.)

Isännöitsijän asemasta, oikeuksista ja velvollisuuksista kerrotaan asunto-osakeyhtiölaissa (AOYL), joka uudistui kesällä 2010. Asunto-osakeyhtiöissä isännöitsijä toimii muun muassa toimitusjohtajana vastaten yhtiön toiminnan järjestämisestä ja sen onnistumisesta. Isännöitsijällä on usein nimenkirjoitusoikeus taloyhtiön puolesta jonkun hallituksen jäsenen lisäksi. Hyvä isännöitsijä toimii tiiviissä yhteistyössä ainakin hallituksen puheenjohtajan kanssa. (Ingman & Haarma 2002, 13-14; 19.)

## **2.4 Palvelu**

Palvelu on prosessi, joka koostuu aineettomien toimintojen sarjasta. Palvelu tarjoaa ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Palvelu tapahtuu yleensä palvelutyöntekijän ja palveluntarjoajan tai jonkin fyysisen tuotteen vuorovaikutuksella asiakkaalle. Asiakas osallistuu palveluun kanssatuottajana. Palveluiden näkökulmat ja toteuttamistavat ovat muuttuneet esimerkiksi tekniikan kehityksen seurauksena, mutta periaate säilyy aina samana. (Grönroos 2009, 76-82.)

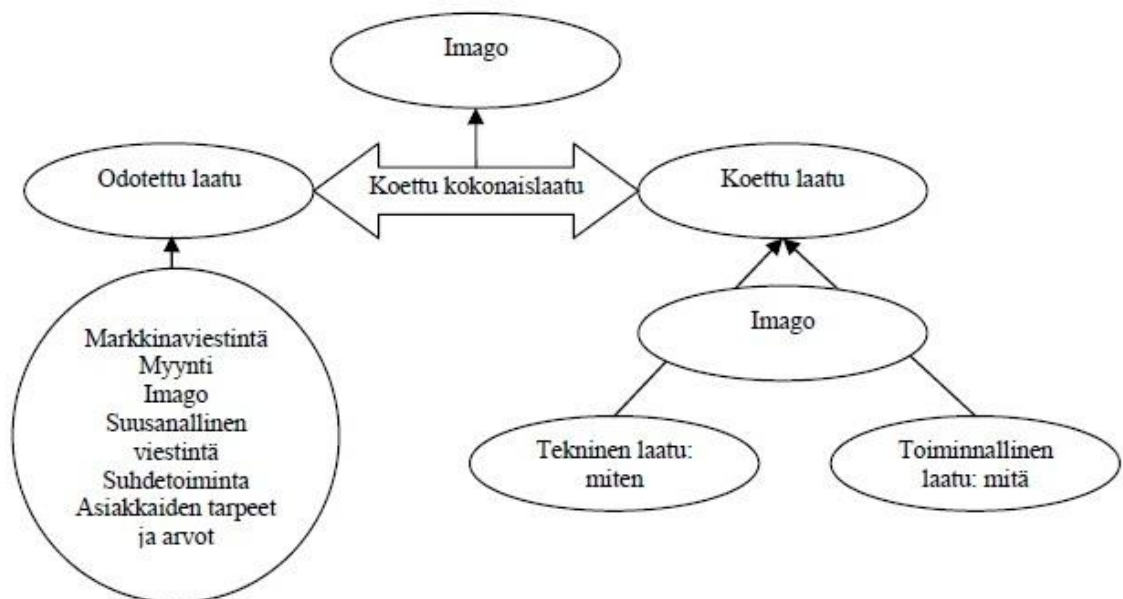
### **Palvelujohtaminen**

Palvelukeskeinen strategia on pohjana palvelujohtamiselle. Strategia on palvelukeskeinen esimerkiksi silloin, kun keskitytään oman sisäisen tehokkuuden sijaan ulkopuolisiin tekijöihin, eli asiakassuhteisiin. Tietenkään omia kustannusleikkauksia ei

tule unohtaa, vaan kääntää painopiste ensisijaisesti vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. Palvelujohtaminen tarkoittaa luodun palvelustrategian mukaista päätöksentekoa. Palvelujohtamisessa tulee ymmärtää markkinalähtöisyys, eli miten organisaation liiketoimintaa johdetaan palvelukilpailussa. Tärkeää palvelujohtamisessa on myös ymmärtää, mikä on palvelun hyöty asiakkaalle. Organisaatio pitää johtamisen keinoin saada toimimaan niin, että asiakkaan arvo nousee. Asiakkaan haluamat hyödyt saattavat muuttua, ja siksi myös palvelujohtamista toteuttavan organisaation on oltava muutokkykyinen. (Grönroos 2009, 262-263; 269-276.)

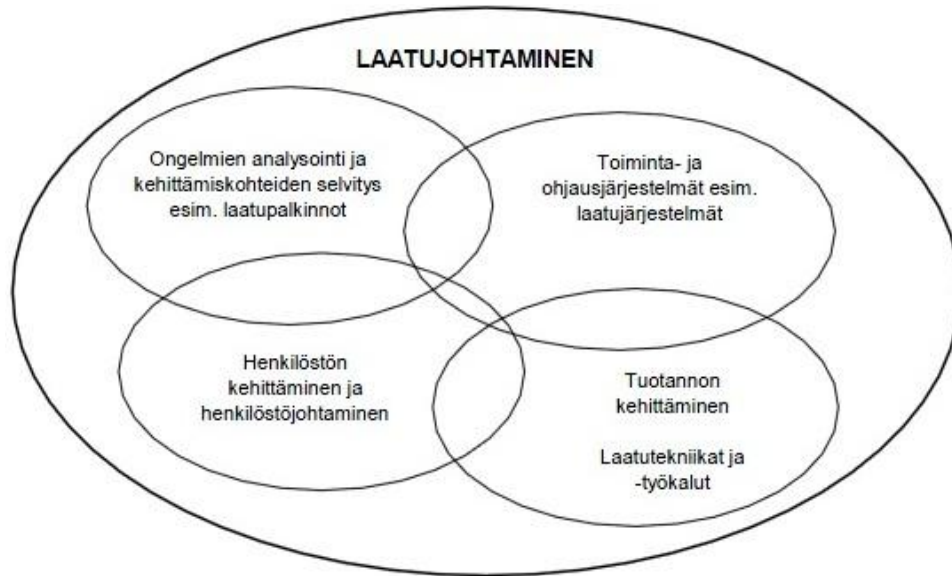
### Palvelun laatu ja laatujohtaminen

Palvelun laatua voidaan tarkastella monesta näkökulmasta. Palveluliiketoimintaa toteuttavalle tai siitä vastuussa olevalle taholle tärkeä näkökulma on se, miten asiakas palvelun laadun kokee. Asiakkaalla on odotettu laatutaso palvelusta markkinoinnillisten keinojen ja muiden ennako-odotusten pohjalta. Palvelun koettu laatu muodostuu teknisten ja toiminnallisten laatutekijöiden seurauksena. Koettu kokonaislaatu muodostuu siitä, kuinka paljon odotettu palvelun laatu ylitetään tai alitetaan. Tätä ilmiötä kutsutaan odotetun ja koetun laadun väliseksi kuiluksi. Koettu palvelun kokonaislaatu vaikuttaa organisaation imagoon asiakkaan silmissä. (Grönroos 2009, 105-106.)



KUVIO 3. Koettu kokonaislaatu. (Nikander, Heimbürger, Junnonen, Puhto 2007, 19.)

Laatujohtaminen on ajattelutapa, jolla pyritään parantamaan johtamisen laatua. Pääpääpainopisteenä on asiakkaalle ratkaisujen tarjoaminen tehokkaasti. Laatujohtaminen vaatii onnistuakseen laatutyökaluja ja -tekniikoita. Laatujohtaminen pitää sulauttaa organisaation muuhun liiketoimintaan. Seuraavassa kuviossa hahmotetaan laatujohtamisen keinoja organisaation sisällä. (Nikander ym. 2007, 24-26.)



KUVIO 4. Laatujohtamisen keinot. (Nikander ym. 2007, 25.)

### Asiakkaat ja asukkaat

Asiakas ei osta palvelua tai tuotetta huvikseen vaan siitä saamansa hyödyn vuoksi. Asiakkaat etsivät sellaisia palveluja, jotka tuovat heille arvoa jokapäiväiseen elämään. Asiakkailla on tärkeä rooli nykyaikaisessa palvelutuotannossa. Tämä ilmiö on laajentunut sittemmin käsitteeksi suhdemarkkinointi. (Grönroos 2009, 25-26; 59-60.)

Asiakastyytyväisyys on termi, jota käytetään usein palveluliiketoiminnassa. Asiakastyytyväisyys muodostuu usein koetun laadun ja odotetun laadun suhteesta. Asiakastyytyväisyys nähdäänkin monesti palvelun laadun kanssa hyvin läheisenä terminä, joskus jopa synonyyminä. Suurimpana erona käsitteiden välillä on, että asiakastyytyväisyys muodostuu pidemmällä aikavälillä. Laatuikäsite voi muodostua yhdestä palvelutilanteesta. Asiakastyytyväisyydessä on otettu huomioon lisäksi palvelutuotteen

hinta. Tällöin tyytyväinen asiakas saa jatkuvasti tai toistuvasti laadukasta palvelua hänestä sopivaan hintaan. (Kärnä 2009, 12-15.)

Asiakaslähtöinen palveluorganisaatio tarvitsee tietoa siitä, mitä asiakas haluaa. Tämä tarkoittaa palautteen keräämistä. Palautteen avulla organisaatio voi myös ennakoida ympäristössä tapahtuvia mahdollisia muutoksia. Hyvän palautejärjestelmän avulla organisaatio voi kehittää omaa palveluliiketoimintaansa asiakaslähtöisemmäksi sekä johtamisjärjestelmäänsä sitä tukevaksi. (Kärnä, Nenonen & Junnonen 2010, 36-39.)

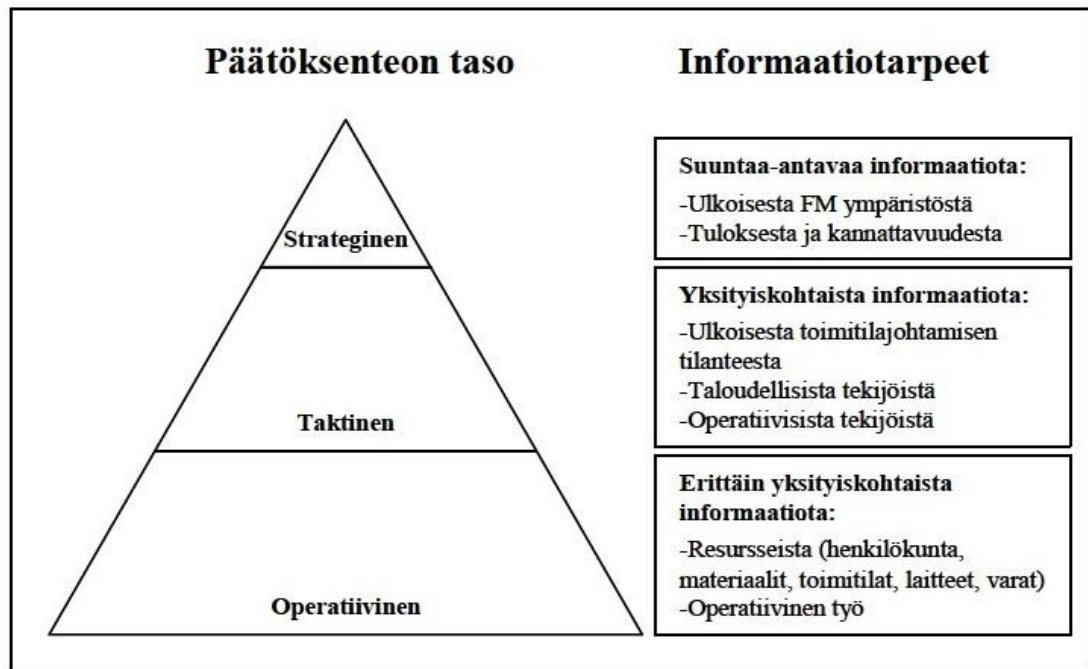
Asuinkiinteistöympäristössä asiakkaita ovat tilojen käyttäjät eli asukkaat. Mikäli asukkaille kehitetään asumisen peruspalveluiden lisäksi joitakin muita palveluja, on niiden oltava kiinnostavia. Asukkaiden pitää itse olla mukana palveluiden tuottamisen prosessissa, sillä heillä on monesti hyviä ideoita, joita voi ja pitää hyödyntää. Asukkaille palveluja toteuttavan työntekijän on oltava ammattitaitoinen. Hyvää palvelua pitää sen olemassaolon lisäksi markkinoida, jotta asukkaat ovat siitä tietoisia. Palveluprosessien toteutuksen on toimittava myös organisaation sisällä, jotta ne voivat toimia ulkopuolella. (Kupari 2010, 18-20; 24-31.)

## **2.5 Huoltokirja**

Organisaatiossa tiedonhallinta on tärkeää. Tietotuki jakautuu kolmeen osaan - tiedon luominen ja kerääminen, tiedon varastointi ja hallinnoiminen sekä tiedon välittäminen ja käyttö. Käytettävän tietojärjestelmän on tuettava näitä toimia. Kiinteistöjohtamisessa tiedonhallinta on prosessi. Tietoa käytetään päätöksenteon tueksi. Sillä tiedon käyttäjiä on erilaisia, oikeanlainen tieto pitää kanavoida oikeille strategisille tasoille organisaation sisällä. (Justander & Puhto 2003, 15; 18-19.)

Seuraava kuvio selventää päätöksentekotasojen mukaisia tietotarpeita toimitilapalveluiden organisaatiossa.





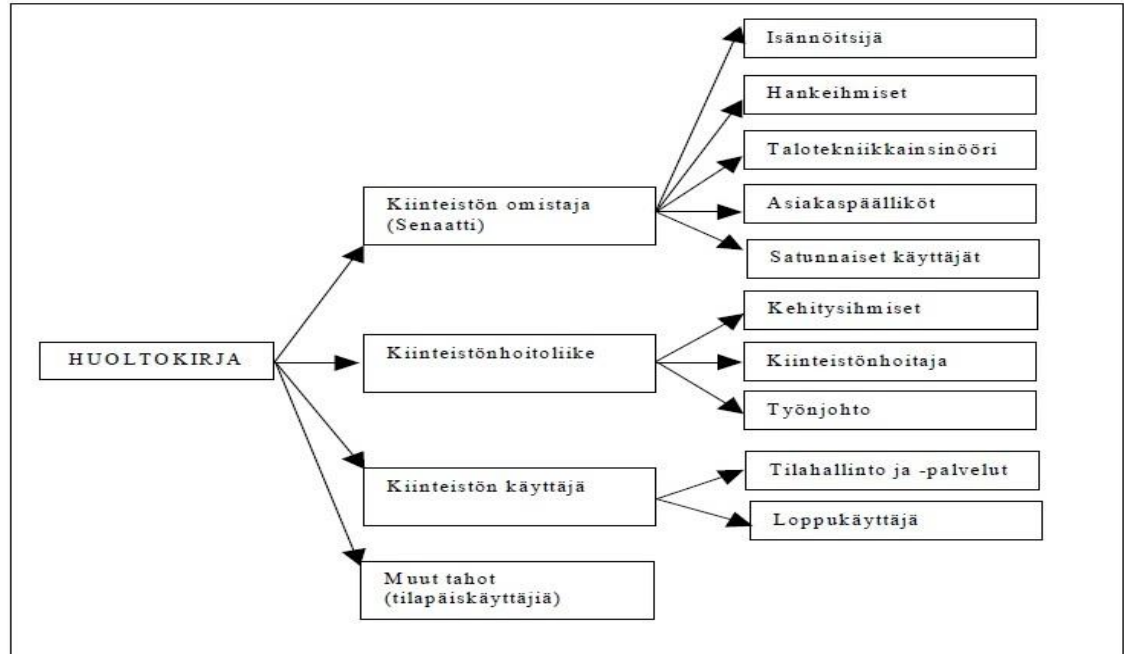
KUVIO 5. Päätöksentekotasojen mukaiset tietotarpeet. (Justander & Puhto 2003, 19.)

Huoltokirja on kiinteistö- ja rakennuskohtainen tietojärjestelmä. Myyryläisen (2008) mukaan huoltokirja on asiakirjakokonaisuus, jossa määritellään huoltotyöt ja laitteiden käyttötehtävät. Huoltokirjan avulla huoltotoimintoja ei laiminlyödä ja kiinteistön energiatehokkuus pysyy hyvällä tasolla. (Myyryläinen 2008, 40.)

Huoltokirja perustuu valittuun kiinteistön ylläpitostrategiaan. Huoltokirjassa säilytetään ylläpitoon liittyvää informaatiota. Sen avulla voidaan valvoa ja ohjata kiinteistön ylläpitoa sekä palveluntuotantoa. (Justander & Puhto 2003, 30.)

Huoltokirjan tärkeimpiä tietosisältöjä ovat kiinteistön yleistiedot, kiinteistön taloteknisten järjestelmien tiedot, tavoitearvot, käyttö- ja huoltosuunnitelma sekä vika-, huolto- ja korjaushistoria. Kiinteistön kunnossapitoon liittyviä tietoja käytetään vähemmän. Samoin materiaalitiedot ja huoneiston käyttöohjeet kuuluvat vähemmän käytettyihin ominaisuuksiin. Toimintojen puolella huoltokirjassa säilytetään paljon yhteystietoja, dokumentteja, piirustuksia ja palvelukuvauksia sekä seurataan asiakaspalautetta ja kiinteistönhoidon toteuttamista. (Justander & Puhto 2003, 37-40; 83.)

Huoltokirjaa käyttävät kaikki tilapalvelun osapuolet. Kuitenkin eri organisaatioiden välillä käyttäjätyypit vaihtelevat. Myös organisaation sisällä on erityyppisiä käyttäjiä. Seuraava kuvio hahmottaa huoltokirjan käyttäjiä. (Justander & Puhto 2003, 76-77.)



KUVIO 6. Huoltokirjan käyttäjät eri organisaatioissa. (Justander & Puhto 2003, 77.)

Elinkaariajattelun mukaan rakennuksen elinkaari alkaa raaka-aineen käyttöön ottamisesta ja päättyy materiaalin uudelleenkäyttöön. Rakennuksen käyttöikä voidaan pidentää oikeilla huoltojaksoilla. Kiinteistön elinkaaren aikaisista kustannuksista 80 % tulee energiasta, joten energiatalouden suunnittelu on tärkeää. Rakennuksen elinkaaren vaiheet ovat tarvesuunnittelu, hankesuunnittelu, luonnossuunnittelu, toteutussuunnittelu, rakentaminen, käyttö ja ylläpito, perusparannukset, purkaminen sekä jätteiden hyödyntäminen. (Myyryläinen 2008, 22-23.)

Suunnittelu- ja rakennusvaiheessa huoltokirjan merkitys on erityisen suuri. Tiedonkeruu näissä vaiheissa vaikuttaa koko elinkaareen siitä eteenpäin. Ylläpidon aikana tiedot tiloista ja rakenteista ovat oltava helposti saatavilla ja kiinteistökaupassa dokumenttien ja tiedon siirtäminen oltava helppoa. (Justander & Puhto 2003, 21-22; 84.)

Hyvissä huoltokirjoissa on muutamia yhteisiä ominaisuuksia. Huoltokirjan on oltava helppokäyttöinen ja käyttöliittymän selkeä. Tietosisällön on oltava standardisoitua ja

yhteensopivaa muiden dokumenttien kanssa, jotta tiedonsiirto onnistuu. Tietokannan on oltava yhdessä paikassa koottuna ja sinne pitää päästä käsiksi mistä hyvänsä. Tämä tarkoittaa, että ohjelman on oltava verkkopohjainen. Hyvä huoltokirja on integroitavissa muihin järjestelmiin ja huoltokirjan palveluita pitää pystyä räätälöimään asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Huoltokirjaohjelmien pitäisi segmentoitua omanlaisille kiinteistötyypeilleen. (Justander & Puhto 2003, 69-75.)

Huoltokirjan käyttöönotto tapahtuu niin, että sen koordinoija tai laatija perehdyttää kaikki osapuolet ohjelman käyttämiseen. Myös huoltokirjan käyttöön liittyvät vastuualueet käydään läpi käyttöönoton yhteydessä. Käyttöönottovaiheeseen kuuluu yleensä vuoden mittainen koekäyttöaika. Huoltokirjaan joudutaan sen aikana tekemään muutoksia moniin asioihin, sillä esimerkiksi teknisten laitteiden teoreettiset toiminta-arvot saadaan tarkennettua käytännön tasolle vasta kun kiinteistössä on käyttäjiä. Koekäytön ja sen pohjalta tehtyjen parannusten jälkeen huoltokirjan ylläpitovastuu siirtyy kiinteistölle. (Toimitilakiinteistön huoltokirja 1999, 74-75.)

## **2.6 Asuntokiinteistön asiakirjat**

Asuinkiinteistöissä tehdään sen hallintamuodosta riippumatta sopimuksia omistajan, palveluidentuottajien ja käytönaikaisen hallinnoijaosapuolen välille. Sopimukset liittyvät muun muassa vuokraukseen, kiinteistöpalveluun, isännöintiin, turvallisuuteen, vakuutuksiin, viranomaisiin ja taloudenhallintaan. Asiakirjojen tulee olla helposti saatavilla, mutta silti ne ovat säilytettävä turvallisesti. (KiinteistöRYL 2009, 13-20.)

### **Vuokrasopimukset**

Vuokrasopimus on tehtävä kirjallisesti, muutoin se katsotaan toistaiseksi voimassa olevaksi. Vuokrasopimuksia voidaan tehdä asuinkiinteistöihin tai liikehuoneistoihin. Vuokrasopimuksessa sovitaan yleensä vuokran määrästä ja sen tarkistamisesta, vuokra-ajasta, vuokra-vakuudesta, tiloista ja niiden kunnossapidosta sekä vuokralaisen hoitovelvollisuuksista. Vuokrasopimuksissa on myös sopimusvapaus, jonka vuoksi vuokrasopimukset on tehtävä niin asuin- kuin liikehuoneistoihin selkeäsanaisesti. (Kaari, Kaivanto, Kanerva & Kuhanen 2006, 56-57.)

## **Kiinteistöpalvelusopimukset**

Kiinteistöpalvelusopimusten tekeminen on prosessi, joka alkaa kiinteistöstrategian laadinnasta ja loppuu sopimuksen tekemiseen kriteerien perusteella valitun palveluntuottajan kanssa. Sopimus voidaan tehdä kokonaissopimuksena tai osasopimuksena. Tämä riippuu siitä, minkälainen tilapalvelujen hankintamalli omistajalla tai sen edustajalla on. Palvelusopimus sisältää perusosan, liitteet ja yleiset palveluehdot. Perusosassa määritellään yleisiä asioita. Liiteosa sisältää muun muassa palvelukuvaukset, karttoja, piirustuksia ja kaavioita. Liitteitä voi olla paljonkin, mikäli käyttäjien tarpeet, ylläpidon taso tai tekniset ominaisuudet niin vaativat. (Kaari ym. 2006, 145-150.)

## **3 JYVÄSKYLÄN NUORISO- JA PALVELUASUNNOT**

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP on merkittävä kolmannen sektorin toimija Jyväskylällä. Sen päätoimintana on tarjota vuokra-asuntoja. JNP:n nuorisoasunnot ovat pääsääntöisesti tarkoitettu alle 30-vuotiaille. Palveluasunnot ovat puolestaan pääosin senioriasujille, eli noin 60-vuotiaasta ylöspäin. JNP:llä on asuntoja tällä hetkellä yhteensä 724. Ainoastaan noin sata asuntoa on palvelu- tai erikoisasumiskohteita, kaikki loput ovat normaaleja nuorisoasuntoja. (JNP: Internet-sivut.)

JNP:n ydinliiketoimintaa on asumismahdollisuuksien järjestäminen nuorille ja valituille erityisryhmille. Kiinteistöjä rakennutetaan ja olemassa olevia kohteita ylläpidetään ja peruskorjataan. Rakennuttamiset ja korjaushankkeet luetaan strategisen tason päätöksiin, kun taas palveluliiketoiminnan ja asumisen palveluiden pyörittäminen olemassa olevissa kiinteistöissä kuuluu operatiivisen tason toimintaan. (JNP: Internet-sivut.)

Yhdistys perustettiin vuonna 1990 nimellä Jyväskylän Seudun Nuorisoasunnot JSNA. Kuntaliitoksen myötä, ja myös palveluasuntojen muodostuttua oleelliseksi osaksi organisaation toimintaa, vaihdettiin nimeksi Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot. JNP on nykyään merkittävä vuokra-asuntojen tarjoaja Jyväskylällä. (JNP: Internet-sivut.)

### 3.1 Organisaatiorakenne

JNP ry:n kiinteistöt ja niiden vuokraustoiminta ovat yhtiöitetty osakeyhtiöksi. Tämän lisäksi sillä on ulkoisia palveluntuottajia isännöinnissä sekä käyttäjä- ja kiinteistöpalveluissa. Yhdistys hoitaa myös joitakin palveluja itse. Kaikki palvelut ja yhteistyökumppanit ovat tukemassa JNP:n ydinliiketoimintaa omalla tavallaan. (JNP: yhtiöjärjestys 2008)

#### **JNP ry**

JNP ry on toimintakentällään katto-organisaatio, joka omistaa sataprosenttisesti JNP Oy:n. Yhdistys omistaa niin ikään Jyväskylän Sopiva Oy:n. JNP ry:llä on omia työntekijöitä, joista osa on hallinnollisissa tehtävissä ja osa tuottaa asukkaille asumisen sisältöpalveluja. Yhdistys on ulkoistanut kaikki muut asuinkiinteistöjen ylläpitoon liittyvät palvelut Jyväskylän Yrityskonsulteille, Total Kiinteistöpalveluille ja muille palveluntuottajille. JNP ry kuuluu maanlaajuiseen Nuorisoasuntoliittoon (NAL), jossa se on suurin paikallisyhdistys. JNP ry on saanut erilaisia avustuksia toimintansa kehittämiseen ja asumiseen liittyviin projekteihin muun muassa Raha-automaattiyhdistykseltä (RAY). (JNP ry:n avustushakemus RAY:lle 2010, 1-4.)

#### **JNP Oy**

JNP Oy omistaa kaikki organisaation kiinteistöt. Sen liiketoimintana on vastata kiinteistöjen rakennuttamisesta ja niiden vuokraustoiminnasta. Osakeyhtiö on ulkoistanut kaikki palvelunsa, joten sillä ei ole yhtään työntekijää. Osakeyhtiö on hallinnollisista syistä perustettu yhtiö. Tällä tavoin vuokraustoiminta pystytään pitämään omana osalueenaan yhdistyksen toiminnassa. (Puttonen 1995, 17-19.)

#### **Jyväskylän Sopiva Oy**

Jyväskylän Sopiva Oy on aloittanut toimintansa vuonna 2008. Se tarjoaa työntekomahdollisuuksia erityisesti pitkäaikaistyöttömille, vajaakuntoisille (esimerkiksi mielenterveyskuntoutujat) ja maahanmuuttajille. Sopiva on kirjattu Työ- ja elinkeinoministeriön sosiaalisten yritysten rekisteriin. Sopivan omistaa JNP ry. Sopivan toiminta on keskittynyt kiinteistöjen ylläpitoon liittyviin tehtäviin, kuten huoneistoremontit,

huoltotyöt ja ulkoalueiden hoito. Myös uusien kohteiden rakennuttaminen on kuulunut Sopivan palkkalistoilla olevalle kiinteistöpäällikölle. Sopivan toimintakenttä vaihtelee riippuen siitä, mihin resursseja keskitetään. Toisena osa-alueena Sopiva tuottaa tuetun asumisen palvelut JNP:n kiinteistöissä. Jyväskylän Sopiva Oy:llä on pitempiaikaisina työntekijöinä kiinteistöpäällikön ja työnjohtajan lisäksi kolme asunohjaajaa hoitamassa tuetun asumisen palveluja. Sopiva työllistää yleensä aikaisemmin mainituista ryhmistä myös noin kymmenkunta määräaikaista, yleensä jonkin tuen piirissä olevaa työntekijää. (Jyväskylän Sopiva Oy:n liiketoimintasuunnitelma 2008.)

### **Jyväskylän Yrityskonsultit Oy**

Jyväskylän Yrityskonsultit Oy on tili- ja isännöintitoimisto. Yrityskonsulteilla on yhteensä noin parikymmentä työntekijää. Yrityskonsultit hoitaa JNP:n toiminnassa asuntotoimiston palvelut, eli asukasvalintojen tekemisen ja vuokrasopimusten hallinnan. Yrityskonsultit on vastuussa isännöinnistä kaikissa JNP:n normaaleissa nuorisoasuntokohteissa. (Yrityskonsultit: Internet-sivut.)

### **Total Kiinteistöpalvelut**

Total Kiinteistöpalvelut on Jyväskylän kaupungin omistama monialainen tilapalveluorganisaatio. Totalilla on kumppanuussopimus JNP:n kanssa kiinteistöjen ylläpitopalveluissa. Total on mukana samoissa kiinteistön ylläpitojärjestelmissä kuin isännöitsijät ja omistajaorganisaatio. (Total kiinteistöpalvelut: Internet-sivut.)

### **Nuorisoasuntoliitto**

Nuorisoasuntoliitto rakennuttaa ja vuokraa nuorisoasuntoja. Se tuottaa myös asumista tukevia palveluja, toimii edunvalvojana asumiseen liittyvissä asioissa ja jakaa asumiseen liittyvää tietoa. NAL:lla on oma vuokratyöyhtiö Alkuasunnot Oy sekä NAL Palvelut Oy, joka vastaa palvelujen tuottamisesta. NAL:lla on 28 paikallisyhdistystä alaisuudessaan, joista yksi on JNP. NAL:n motto "Työmme liittyy aina asumiseen!" kuvaa liiton toimintaa kokonaisuutena. (NAL: Internet-sivut.) (NAL:n strategia 2008-2012.)

### 3.2 JNP:n palvelut asukkaille

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot on nuorisoasunto-organisaatio. Tämä pitää sisällään oletuksen siitä, että tiettyjä palveluja on tarjottava nuorille asujille. Palveluasunnot myös nimensä mukaan kertoo, että asujat tarvitsevat tukitoimintoja asumiseensa. Nuorisoasuntoliiton (NAL) paikallisyhdistyksiltä vaaditaan tiettyjä palveluja ja paikallisesti palvelujen laajuus ja muoto vaihtelee asukasmäärien ja asukkaiden tarpeiden mukaan. JNP:n asukkaille näkyvät palvelut jaetaan neljään kategoriaan:

- asuntotoimiston palvelut
- isännöinti
- kiinteistöhoito ja ylläpito
- asumisen sisältöpalvelut.

(Finance & Enterprise Consulting FEC 2004, 11-14.)

#### Asuntotoimiston palvelut

Asuntotoimiston kautta asukas otetaan asumaan JNP:lle. Tämä tarkoittaa sitä, että asuntotoimisto vastaa asukasvalinnoista ja poimii sopivat asukkaat vapautuviin asuntoihin asetettujen kriteerien pohjalta. Asuntohakemuksia käsitellään kuukausittain 100–200 kappaletta. Mikäli valinta edellyttää potentiaalisen asukkaan haastattelua, sen hoitaa JNP ry:n oma asumisohjaaja tai -koordinaattori. Valintoihin asuntotoimisto saa asumisohjaajilta haastattelujen perusteella painotuksia vaikkapa akuutin asuntotarpeen tai muun painavan syyn vuoksi. Asuntotoimisto antaa jokaiselle tulevalle asukkaalle perehdytyksen, jossa käydään läpi yleiset asumiseen liittyvät asiat. Asukkaiden kanssa tehtyjen vuokrasopimusten hallinta kuuluu asuntotoimiston tehtäviin. JNP ei tee yhtään toistaiseksi voimassa olevaa vuokrasopimusta nuorisoasuntojen asukkaiden kanssa. Kolmen kuukauden koeajan jälkeen tehdään viiden vuoden määräaikainen vuokrasopimus. Tämän jälkeen sopimusta voidaan mahdollisesti vielä jatkaa tietyin ehdoin. Siihen vaikuttaa asukkaan ikä ja asukkaan elämäntilanne siinä vaiheessa. Menettelyllä varmistetaan, että Nuorisoasunnot pysyvät asukaskannassa oikeassa kohderyhmässään ja näin ollen toteuttaa perustehtävänsä. Asuntotoimiston palvelut työllistävät kaksi työntekijää Yrityskonsulteilta. (JNP: Internet-sivut.)

## **Isännöinti**

Isännöitsijä hoitaa JNP:n kohteissa lukuisia kiinteistöjen ylläpitoon liittyviä tehtäviä. Asukkaille tekninen tai hallinnollinen isännöitsijä astuu kuvaan yleensä silloin, mikäli asukas haluaa tehdä asunnossaan jotakin sellaista, joka vaatii erityislupaa tai varmistamista. Saattaa olla, ettei asukas ole yhteyksissä isännöitsijän kanssa koko asumisen aikana. JNP:ssä toteutetaan myös sosiaalista isännöintiä, josta kerrotaan enemmän asumisen sisältöpalveluissa. Teknisen isännöinnin kaikissa JNP:n normaaleissa nuorisotasuntokohteissa hoitaa Jyväskylän Yrityskonsultit. Palveluasuntokohteissa isännöinnistä vastaa Jyväskylän Sopiva Oy.

## **Kiinteistönhoito ja ylläpito**

Kiinteistönhoito tarkoittaa esimerkiksi kiinteistölaitteiden teknistä huoltoa, kiinteistöjen siivousta, jätehuoltoa ja ulkoalueiden hoitoa ympäri vuoden. Nämä eivät ole itsessään käyttäjäpalveluja, mutta ainakin niiden mahdollinen puutteellisuus näkyy asukkaille. Asukkaille näkyvimpiä kiinteistönhoitopalveluja JNP:n kiinteistöissä ovat suoraan Total Kiinteistöpalveluilta tilattavat palvelut. Niistä tyypillisimpiä ovat ovien avaukset ja muut pienet työt, kuten ovinimien vaihto tai vesilaitteiden asennus. Toinen asukkaalle näkyvä toiminto on asuntotarkastukset, joita suoritetaan muuttojen yhteydessä tai viiden vuoden määräaikaistarkastuksina. Näistä vastaa Jyväskylän Sopiva Oy. Tarkastuksien yhteydessä voidaan todeta huoneistossa jotakin akuuttiakin remontoitavaa, jolloin asukas näkee konkreettisesti kiinteistön ylläpitotoimintaa.

## **Asumisen sisältöpalvelut**

Asumisen sisältöpalvelut on Nuorisotasuntoliiton (NAL) nimeämä käsite asumisen ympärille rakennetuille palveluille, joita kukin liiton paikallisyhdistys toteuttaa omalla tavallaan ja resurssiensa puitteissa. JNP:n kohdalla asumisen sisältöpalveluihin luettaan toimintaa laajalta alalta. JNP:n palvelut liittyvät sosiaalisiin palveluihin ja asukas-toimintaan. (NAL: Internet-sivut.)

Yksi asumiseen liittyvä palvelu on tiedon jakaminen asukkaille. JNP antaa tietopakettin asumisesta asukas perehdytyksen yhteydessä ja kysymällä tietoa saa aina lisää. Myös NAL osallistuu asukkaiden tiedottamiseen esimerkiksi Asumisen ABC -



nettisivuston avulla. JNP tiedottaa asukkaitaan tärkeistä asioista viestintäsuunnitelmaansa noudattaen. (JNP: Internet-sivut.)

Asukastoiminta tarkoittaa JNP:ssä kaikkea sitä, mitä asukkaille tarjotaan heidän vapaa-aikanaan. Asukastoiminta on esimerkiksi asukastoimikunnan perustamista ja sen pyörittämistä. Myös aktiviteetit, kuten erilaiset tapahtumat, retket ja kerhoillat kuuluvat asukastoimintaan. JNP ry:n työntekijät ovat merkittävässä roolissa asukastoiminnan aktivoinnissa ja sen pyörittämisessä. (JNP: Internet-sivut.)

Asumisohjaus on palvelu, jota tarjotaan JNP:n normaaleissa kohteissa asuville nuorille, jotka sitä kaipaavat. Asumisohjauksen tarve määräytyy yleensä asukashaastattelujen ja asukasvalintojen perusteella. Asumisohjaus on sosiaalista työtä, joka tarkoittaa nuorten auttamista kaikissa mahdollisissa asioissa asumiseen liittyen. Asumisohjausta normaaleissa nuorisoasunnoissa kutsutaan sosiaaliseksi isännöinniksi. Asumisohjaus voi olla jopa sitä, että ollaan asukkaan kanssa viikoittain tekemisissä tai lievimmässä päässä sitä, että asukas voi ottaa ohjaajaan yhteyttä vain tarvittaessa. (JNP ry:n avustushakemus RAY:lle 2010, 2-7.)

JNP:llä on myös tuetun asumisen kohteita. Tuettu asuminen on sitä, että asukas tarvitsee asumisohjausta melkein päivittäin. Tuettuun asumiseen otetaan esimerkiksi päihteiden käytöstä tai mielenterveyshäiriöistä kuntoutuvia nuoria. Tuettu asuminen työllistää JNP:llä kolme sosiaalialan ammattilaista. (JNP: Internet-sivut.)

Asumisen häiriöasioiden hoitaminen on palvelu asukkaille. Asukkaiden häiriökäyttäytymisestä saadaan useimmin tietoa muilta asukkailta. Asioihin puututaan yleensä ensin JNP:n toimesta huomautuksin tai varoituksin ja joissakin tapauksissa lakisääteisin keinoin ja viranomaisten avulla. Häiriöasioita hoitavat JNP ry:n omat työntekijät yhdessä asuntotoimiston ja isännöinnin kanssa.

## **4 FIMX-JÄRJESTELMÄ**

FIMX-järjestelmä on kiinteistötietojärjestelmä. Sen avulla verkottunut palveluntuotanto ja siihen liittyvien toimintojen ohjaaminen on mahdollista. Sen kautta tieto kulkee eri tilapalvelutuotannon osapuolten välillä. Järjestelmän taustalla on FIMX Oy, joka

omistaa järjestelmän tekijänoikeudet. Yhtiö vastaa myös järjestelmän kehittämisestä ja ylläpidosta. Mikäli organisaatio haluaa ottaa FIMX-järjestelmän käyttöönsä, on sillä kaksi vaihtoehtoa - tehdä koordinaattorisopimus suoraan FIMX Oy:n kanssa tai sopia järjestelmän käytöstä olemassa olevien koordinaattoreiden kanssa. (FIMX: Internet-sivut.)

FIMX-järjestelmään kerätään tietoa toimitilojen ja kiinteistöjen näkökulmasta. Se ei kuitenkaan ole pelkkä huoltokirjaohjelma eikä myöskään pelkkä isännöintiin keskittyvä apuväline. FIMX on laaja-alainen kiinteistöjen ylläpitoon keskittyvä tietojärjestelmä, joka muun muassa sisältää tiedot kiinteistöistä, sen käyttäjistä ja kiinteistöön liittyvistä palvelusopimuksista. Se myös välittää palvelupyyntöjä ja ilmoituksia sekä kerää erilaisia tietoja ja kulutuslukemia, joiden pohjalta voidaan tehdä erilaisia seurantoja ja raportteja. Se sisältää lukuisan määrän operatiivisen tason toimintaa helpottavia tietoja kiinteistöistä ja esimerkiksi käyttöliittymän, jolla kiinteistön loppukäyttäjät voidaan aktivoida järjestelmän käyttäjiksi. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Järjestelmä toimii tavallisissa nettiselaimissa ja sen tärkeimmät ominaisuudet myös mobiilisovelluksissa. Nykyaikaiset matkapuhelimet voidaan siis kytkeä järjestelmäverkkoon. FIMX-järjestelmään voidaan tuoda tietoja muista kiinteistön ylläpidossa käytettävistä ohjelmista tiedonsiirtopalvelun avulla. (FIMX: Internet-sivut.)

FIMX-järjestelmä edistää tietoturvaa kaikkiin suuntiin - se pitää tiedot salassa ulkopuolisilta henkilöiltä, mutta oikeutetut henkilöt löytävät halutut tiedot helposti. Lisäksi tällaista järjestelmää käytettäessä kaikille tieto on samanlaista. FIMX palvelee parhaiten kiinteistöpalvelukentällä omistajan roolissa olevaa tai sitä edustavaa tahoa, sillä palveluiden kilpailuttaminen helpottuu. Ohjelma asettaa palveluntuottajat samaan asemaan, sillä heidän omat mahdolliset järjestelmänsä eivät ole merkittäviä. Tällöin hinta ratkaisee tarjouskilpailussa. Palvelusopimusten voimassaolon aikana FIMX-järjestelmä tarjoaa palvelujen hallinnoijalle työkaluja, tilastoja ja raportteja, joiden avulla palveluntuottajien tehokkuutta ja laatua voidaan arvioida ja mitata. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

## 4.1 FIMX-järjestelmän osapuolet

### Toimittaja

FIMX Oy omistaa kaikki ohjelmaan liittyvät oikeudet ja on ohjelman toimittaja. Toimittaja voi myöntää koordinaattorisopimuksen myötä koordinaattorioikeudet organisaatiolle. Toimittaja ei siis suoraan tee sopimusta kaikkien järjestelmää käyttävien tahojen kanssa. Toimittajalla on FIMX-tietokanta, josta se luovuttaa sopimuksessa määrätyn osan koordinaattoreille. Kolmansille osapuolille tiedon jakaminen edellyttää toimittajan suostumuksen. FIMX Oy vastaa järjestelmään ja sen käyttöön liittyvistä tiedotteista. Toimittajalla on yksipuolinen oikeus katkaista palveluntarjonta määritellyissä tapauksissa. FIMX Oy ylläpitää käyttäjärekiä. (FIMX: Internet-sivut.)

### Koordinaattori

FIMX Oy:n varaamaa osaa tietokannastaan koordinaattorille sanotaan lohkoksi. Koordinaattori omistaa omaan lohkoonsa tallennetun tiedon. Koordinaattori tekee toimittajan kanssa koordinaattorisopimuksen. Koordinaattorilla on kumppaneita, joilla on eri käyttäjiä järjestelmässä. Eri kumppaneille koordinaattori voi myöntää eri laajuisia oikeuksia FIMX-järjestelmän käyttöön. Koordinaattorilla on oikeus päästä käsiksi kaikkeen tietoon, mitä käyttäjät ohjelmaan tallentavat. Koordinaattorisopimuksessa määritetään hinta palvelulle koordinaattorin ja tuottajan välillä. Palvelun oikeuksista ja maksuista sovitaan myös koordinaattorin ja kumppaniorganisaation välillä. Käyttäjän oikeudet voi koordinaattori peruuttaa tietyin ehdoin. (FIMX: Internet-sivut.) (FIMX koordinaattorisopimus 2008.)

### Käyttäjät

Järjestelmän käyttäjäorganisaatiot saavat käyttöoikeutensa koordinaattorilta. Käyttäjäorganisaation palvelukokonaisuuden laajuuden järjestelmässä määrää koordinaattori. Organisaation käyttäjille voidaan määritellä käyttöoikeudet FIMX-järjestelmässä. Jokaisella käyttäjällä on henkilökohtainen käyttäjätunnus FIMX-järjestelmään. Käyttäjällä on salassapitovelvollisuus niistä aineistoista, joihin hän järjestelmässä pääsee käsiksi. Ohjelmisto on kaikille käyttäjille käytettävissä 24 tuntia vuorokaudessa. Käyttöoikeuden voi irtisanoa ilman irtisanomisaikaa. Käyttäjän tiedot ovat tallessa toimit-

tajan käyttäjärekisterissä. Käyttäjiä edustavat FIMX-järjestelmässä asiakkaat, palveluntuottajat, managerit ja omistajat. (FIMX: Internet-sivut.)

Asiakkaita ovat FIMX-järjestelmässä asukkaat ja muut tilan loppukäyttäjät. He ovat tärkein lähde palvelupyyntöjen syntymiseen kiinteistöissä. Asiakkailla on mahdollisuus järjestelmän avulla saada tietoa palveluntuotannosta ja osallistua sen kehittämiseen. (FIMX: Internet-sivut.) (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Palveluntuottaja saa palvelupyynnöt listalleen FIMX-järjestelmän avulla. Järjestelmä antaa yhteydet palvelujen tilaajiin ja omistajiin. Järjestelmä tuo kustannustehokkuutta palveluntuotantoon ja antaa valmiudet sen kehittämiseen erilaisten palautteiden ja mittareiden avulla. (FIMX: Internet-sivut.) (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Managerille tai tilapalvelujohtajalle FIMX-järjestelmä antaa työkalut palveluntuotannon täsmälliseen ja jatkuvaan organisointiin. Järjestelmän avulla voi valita itselleen sopivan palveluntuottajaverkoston. Palvelupyyntöjen reaaliaikainen seuranta ja niihin nopea reagointi ovat tärkeitä managerille. Palvelujen tuottaminen ja johtaminen helpottuu järjestelmän avulla ja toimintoja pystytään järjestämään kustannustehokkaasti. (FIMX: Internet-sivut.) (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Omistajan kannalta on hyvä saada seurata reaaliaikaisesti palveluntuotannon prosessin kulkua.. Energiatehokkuuden ja ympäristöystävällisyyden sekä turvallisuuden toteuttaminen kiinteistöissä helpottuu järjestelmän avulla. FIMX-järjestelmään tallennettavien PTS-suunnitelmien avulla omistaja voi toimia kustannustehokkaasti kiinteistön elinkaaren eri vaiheissa. (FIMX: Internet-sivut.) (FIMX-järjestelmän käyttö.)

## **4.2 FIMX Pro -järjestelmän käyttö ja ominaisuudet**

FIMX:n ammattikäyttöön tarkoitettu sovellus on nimeltään FIMX Pro. Seuraavassa kuviossa näkyvän kirjautumisikkunan avaaminen vaatii ainoastaan nettiyhteyden ja selainohjelman. FIMX Pro -järjestelmässä tärkeässä osassa ovat ilmoitukset. Lisäksi järjestelmä toimii tietopankkina koko kiinteistökannalle. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

KUVIO 7. FIMX Pro -järjestelmän kirjautumisikkuna. (FIMX: Internet-sivut.)

Ilmoitus tarkoittaa FIMX-järjestelmässä joko kirjattua informaatiota tai jotakin asiaa, joka vaatii toimenpiteitä. Ilmoitus edesauttaa sitä, että kaikki järjestelmän käyttäjät pysyvät reaaliaikaisesti tietoisina siitä, mitä kiinteistökannassa tapahtuu. Toimenpiteitä vaativat ilmoitukset ovat palvelupyyntöjä, jotka ovat kohdistettuja vastuussa olevalle palveluntuottajalle. Tällöin myös kaikki käyttäjät pystyvät seuraamaan palveluprosessien kulkua ohjelman avulla. Kaikki ilmoitukset ja toimenpiteet arkistoituvat järjestelmään omien numerotunnuksiensa avulla. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Kohdetietoja voi hakea osoitteen tai yhtiönimen pohjalta. Kiinteistökannasta pystyy myös etsimään tai selaamaan asukkaita ja muita tilankäyttäjiä, kulutusmittareita sekä kohdevastaavia. Yksittäisen kohteen sivu on täynnä informaatiota kiinteistöstä. Kohteiden alla voi sen perustietojen selailun lisäksi esimerkiksi tarkastella tilankäyttäjien tai asukkaiden tietoja. Myös erilaiset kortit ja vaikkapa kulutusraportit sekä tekniset tiedot kohteesta voidaan klikata auki. Kohteen alla näkyy vastaavat tuottajat erilaisille kiinteistön ylläpitoon liittyville palveluille. Korjauspäiväkirjan saa avattua kohteen alta ja sinne on myös mahdollista kirjata kiinteistön PTS-suunnitelma. Kohdetiedoissa on myös asukkaisiin liittyviä asioita, kuten avaimien hallintalistat, saunavuorot ja tiedot autopaikkojen haltijoista. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

### 4.3 FIMX:n käyttö JNP:llä

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP käyttää FIMX-järjestelmää kiinteistöjensä ylläpidon hallinnassa. Järjestelmä on ollut käytössä vuodesta 2004. Ohjelmaa käyttää melkein kaikki JNP:n organisaation toimintaan liittyvät tahot. FIMX toimi apuvälineenä palveluntuotannossa tarkasteluhetkellä osittain hyvin, mutta ohjelmassa oli vielä monia käyttämättömiä ominaisuuksia. JNP:llä oli lähtökohtaisesti hyvät mahdollisuudet tehostaa FIMX:n avulla palvelujaan asukkaille. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Edellä esitellyistä FIMX-järjestelmän osapuolista JNP:n organisaatiossa koordinaattorina toimii Jyväskylän Sopiva Oy. Sopiva on jakanut JNP:lle ja muille organisaation palveluntuotantoprosesseihin kuuluville osapuolille käyttöoikeuksia oman lohkonsa tietokantaan. Sopiva on määrittänyt kaikille FIMX-organisaatioille käyttöoikeudet. FIMX-järjestelmässä ei ole esimerkiksi kenenkään henkilökohtaisia tietoja, joten monella käyttäjällä on järjestelmässä laajat käyttöoikeudet. Mikäli joku muokkaa tietoja aiheettomasti, se huomataan, sillä kirjaajan tiedot rekisteröityvät aina järjestelmään. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

JNP:n toimintaympäristössä käyttäjiä ovat kaikki osapuolet ja niiden edustamat henkilöt. Tärkeimmät osapuolet ovat JNP, Total, Sopiva ja Yrityskonsultit. Tietysti myös asukkaat ovat tärkeä järjestelmän käyttäjä, mutta tarkasteluhetkellä palvelupyyntöjen kirjaaminen tapahtui kaikissa tapauksissa jonkun muun kuin heidän itsensä toimesta. Edellä mainitut neljä tahoa edustavat FIMX:n käytön osapuolia. Asiakkaita ovat asukkaat, palveluntuottajia Sopiva ja Total, managerina toimii Yrityskonsulttien isännöinti ja omistajana JNP. (FIMX-järjestelmän käyttö.)

Seuraava kuvio hahmottaa sen, miltä ohjelma näyttää JNP:n toimintaympäristössä sitä käyttävälle henkilölle.



KUVIO 8. Kirjautuneena FIMX Pro -järjestelmään. (FIMX: Internet-sivut.)

## 5 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP käyttää kiinteistöjensä ylläpitoon liittyvissä toiminnoissa FIMX-järjestelmää. Järjestelmä oli ollut käytössä jonkin aikaa, mutta sitä ei ollut tarkasteluhetkellä kuitenkaan vielä hyödynnetty riittävästi. Järjestelmän käyttöä tehostamalla voidaan organisaation sisällä nopeuttaa ja selkeyttää toimintoja, jolloin niiden pohjalta syntyvä palvelu on asiakkaiden silmissä laadukkaampaa. Tämän kappaleen tavoitteena on havainnollistaa ongelmat ja kehitystarpeet, joita JNP:n toiminnassa esiintyi FIMX:n käyttöön liittyen.

JNP:n organisaatiossa ongelmat, joita FIMX:n avulla voidaan korjata, liittyivät aina jollakin tapaa tiedonkulkuun. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tietoa voi olla sähköisessä muodossa liian vähän. Tieto voi myös kulkea väärää reittiä ja väärin ihmisten kautta. Tiedonkulun puute ja väärät reitit vaikuttavat olennaisesti palveluntuottajien välisiin suhteisiin, eli vastuurajat saattavat hämärtyä. Tämän johdosta voi tulla pahimmassa tapauksessa tilanne, jossa kukaan ei tiedä onko palvelua suoritettu ja kenen toimesta, eikä siitä ole dokumentoitu minkäänlaista tietoa.

FIMX:n käyttämisessä JNP:n toimintakentällä oli jo paljon hyvää. Järjestelmä oli selkeästi monien henkilöiden osalta otettu käyttöön muullakin tapaa kuin vain määrättyjen pakollisten toimintojen osalta. Kehittämistä kuitenkin aina riittää. Ongelmia järjestelmän käytössä oli lukuisia ja ne johtuivat monista tekijöistä ja osapuolista toiminta-

kentällä. Tässä työssä oli tarkoituksena tuoda esille oleelliset ongelmat, joiden parantamisella voitiin konkreettisesti parantaa organisaation toimintoja ja palveluprosesseja. Havaitut ongelmat FIMX:n käytössä liittyivät useassa kohdassa toisiinsa. Kuitenkin hahmottamisen vuoksi ongelmia ja kehityskohtia kerättiin osa-alueittain. Nämä osa-alueet olivat:

- järjestelmän käyttäminen
- ominaisuudet
- toiminnot
- kirjaamistavat
- käyttäjäosapuolet.

## 5.1 Järjestelmän käyttäminen

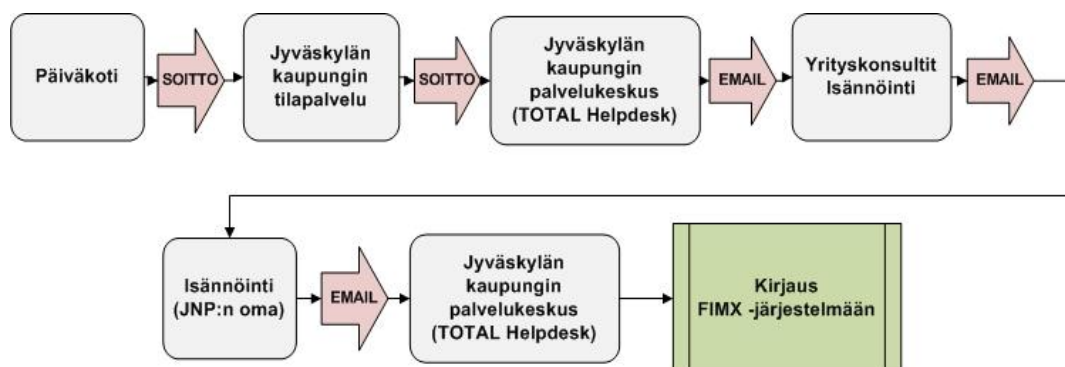
FIMX-järjestelmä on ollut käytössä JNP:llä vuodesta 2004. Järjestelmää käytettiin tarkasteluhetkellä asukashallintaan liittyvissä asioissa hyvin. Esimerkiksi perustiedot asuntokohteista ja niiden käyttäjistä olivat kaikkien osapuolten tarkasteltavissa. Kohteista sai myös helposti raportteja vaikkapa sähkön- ja vedenkulutuksista. Näiden lisäksi ilmoitukset ja palvelupyynnot etenivät usein kätevästi FIMX:n kautta.

Ongelmat liittyivät yleisesti järjestelmän käyttämisessä siihen, että usein sitä ei nähty ensisijaisena vaihtoehtona tiedon välittämiseksi. Monien käyttäjien osalta FIMX nähtiin sellaisena, jota vain jostakin syystä käytettiin toimintojen suorittamisen apuna. Vaikka järjestelmä tarjoaisi paljon ominaisuuksia, sen käyttö JNP:n toimintaympäristössä oli tarkasteluhetkellä melko suppeaa. Sen johdosta, että FIMX-järjestelmää ei käytetty ensisijaisena tiedonlähteenä, nousi esille yksi koko organisaation toimintaan vaikuttava ongelma - dokumentoitua aineistoa palveluiden ja muiden toimintojen suorittamisesta oli liian vähän ja joissakin tapauksissa ei lainkaan. Useimmat järjestelmän käyttäjät olivat tiedostaneet, että organisaatiossa FIMX-järjestelmän käyttöön liittyy ongelmia.

Sen lisäksi, että organisaation sisällä FIMX:n käytöllä voidaan varmistaa palveluprosessien dokumentointi, voidaan sen avulla myös tehostaa tiedonkulkua. Puhelinsoitot, tekstiviestit ja sähköpostit pidentävät tiedonkulun reittiä. Parhaassa tapauksessa yksi



FIMX-kirjaus voi vaatia useita soittoja. Saattaa olla esimerkiksi tilanne, jossa ensin selvitetään kenen isännöitsijän vastuulla jokin asia on, kenen palveluntuottajan vastualueen piiriin asia kuuluu ja keneltä saa lisätietoa. Kun FIMX olisi oikealla tavalla käytössä kaikilla osapuolilla, säästettäisiin aikaa ja vaivaa. Seuraavassa kuviossa on havainnollistettu eräs hyvin radikaali esimerkki, jossa JNP:n toimintaympäristössä yhden palvelupyynnön kirjaaminen kulki varsin pitkän reitin.



KUVIO 9. Päiväkodin palvelupyynnön kirjaaminen FIMX-järjestelmään.

Edellisen kuvion aiheuttajana oli, että päiväkodin toimitilojen katosta kuului epäilyttävää lorinaa. Tavoitteena oli saada joku tarkastamaan asia. Tässä esimerkissä joka kohdassa on menty pieleen, missä tietoa on siirretty eteenpäin. Esimerkki havainnollistaa sen, että kuka tahansa olisi voinut kirjata asian FIMX-järjestelmään matkan varrella. Nyt ei tiedetty kuka on isännöitsijä ja kuka kiinteistöä hoitaa. Tämänkaltaisilta ketjuilta säästyttäisiin, jos tässä tapauksessa päiväkodilla olisi ollut omat FIMX-tunnukset ja kirjaus olisi tehty heti. Tällöin palvelupyyntö menisi suoraan loppukäyttäjältä vastuussa olevalle palveluntuottajalle. FIMX:n avulla silloin kaikki muutkin osapuolet olisivat tietoisia kyseisestä suoritetusta toiminnosta.

## 5.2 Ominaisuudet

FIMX-järjestelmä tarjoaa monipuolisesti erilaisia ominaisuuksia kiinteistöjen ylläpidon hallintaan. JNP käytti osaa hyödyllisistä ominaisuuksista toiminnassaan. Esimerkiksi kiinteistöjen osoitteet, tunnukset ja muut vastaavat perustiedot olivat saatavilla helposti. Myös huomattava osa kirjatuista ilmoituksista oli selkeitä ja ne kohdistettiin oikein. Tällöin kaikki osapuolet pystyivät seuraamaan palveluprosessien kulkua.

FIMX-järjestelmä mahdollistaa kirjaukset, jotka ovat tiedoksi osapuolille eivätkä aiheuta toimenpiteitä. Tärkeää on kuitenkin saada tietoa, mitä kiinteistöissä tapahtuu ja jälleen kerran tapahtumat saadaan dokumentoiduiksi. FIMX-järjestelmään voi kirjata kohteista vaikka mitä tietoa. JNP ei ollut kirjannut kuin pienen osan kiinteistöjen tiedoista järjestelmään. Loput tiedot kohteista oli jossakin muualla ja vielä pelkästään paperisena aineistona.

JNP käytti tarkasteluhetkellä FIMX:n tarjoamista ominaisuuksista vain pakollisia, eli tiedoissa oli puutteita. Jopa kohteiden perustiedoissa oli puutteita. Esimerkiksi asunnon vapautuessa vuokrattavaksi ei kaikissa kohteissa suoraan FIMX:stä tarkistamalla saanut selville, monennessako kerroksessa asunto sijaitsee. Toinen esimerkki oli palvelujen suorittamisen dokumentoinnista. Mistään ei löytynyt tietoa siitä, milloin viimeksi erään kiinteistökohteen talojen rännit oli puhdistettu. Mikäli se olisi lukenut FIMX:ssä, ei olisi tarvinnut pelkästään sen vuoksi kiivetä sitä kerrostalojen katoille tarkastamaan. FIMX:ään voi kirjata myös PTS-suunnitelman kiinteistöjen ylläpitämiseen. Sen apuna toimii korjauspäiväkirja ja muita ominaisuuksia. Näitä ei JNP:llä ollut FIMX-järjestelmässä käytössä.

### 5.3 Toiminnot

Palveluiden tuottamiseen ja niiden hallinnointiin liittyy lukuisia tehtäviä. FIMX:ään voi käytännössä syöttää minkä tahansa kiinteistön ylläpitoon liittyvän toiminnon, jolloin sen hoitamisesta jää merkintä eri osapuolille. JNP käytti muutamia toimintoja varsin mallikkaasti FIMX:ssä. Erilaiset kiinteistön yleishuoltoon liittyvät työt pyörivät hyvin järjestelmän kautta ja niihin liittyviä ilmoituksia ja toimenpiteitä kirjaavat henkilöt luottivat siihen, että asiat tulevat sitä kautta hoidetuiksi.

Kaikki JNP:n kiinteistöjen ylläpidon vaatimat toiminnot eivät suinkaan löytäneet FIMX:stä. Kaikkien mahdollisten toimintojen osalta se ei toki olekaan välttämätöntä, mutta niin kuin monessa muussakin edellä mainitussa osa-alueessa, toimintojen vieminen FIMX-järjestelmään lisää tiedon saatavuutta ja helpottaa monia käytännön asioita palveluprosessien suorittamisessa. Yksi hyvä esimerkki JNP:n toiminnassa on siivouspalvelujen tilaaminen, josta ei ollut mitään mainintaa koko järjestelmässä.

Toinen esimerkki ominaisuuksien käyttämisestä FIMX-järjestelmässä liittyi asuntotarkastusten tekemiseen. Se on toiminto, jota pitää suorittaa jatkuvasti. Dokumentointi oli ainoastaan paperisena ja muutenkin siihen liittyvien toimintojen suorittaminen olisi ollut FIMX:n avulla paljon helpompaa. FIMX-järjestelmässä ei ollut mainintaa asuntotarkastuksista. Nykyinen malli varsinaiseen asuntotarkastusten tekemiseen on todella hyvä ja ammattitaitoinen. Tämä esimerkki tuodaankin esille sen vuoksi, että asuntotarkastukseen liittyvät muut toiminnot voitaisiin tehdä paljon tehokkaammin, mikäli tämä olisi yhtenä ominaisuutena FIMX-järjestelmässä. Seuraava kuvio hahmottaa asuntotarkastukseen liittyvät toiminnot tarkasteluhetkellä.



KUVIO 10. Asuntotarkastuksen suorittaminen ja dokumentointi.

Kuviossa on merkitty punaisella pohjalla sellaiset toiminnot, jotka voitaisiin tehdä tehokkaammin FIMX:n avulla. Ensimmäinen mietittävä kohta on siinä, että asukas jättää avaimet asuntoon. Tämä tarkoittaa sitä, että työnjohtajan on vietävä avaimet asuntotoimistoon lomakkeen viennin yhteydessä. Toinen virhe on siinä, että asuntotarkastuslomake on paperinen, kun se voisi olla lomake suoraan FIMX-järjestelmässä. Suurin aikaa vievä kohta on siis siinä, että työnjohtaja vie fyysisesti itse paperilomakkeen ja avaimet asuntotoimistoon. Myös asuntotoimiston kopiointitoimenpiteet ovat ylimääräisiä toimenpiteitä. Palvelujen laskutustoimenpiteet ja asuntoihin tehtyjen remonttien merkitseminen toimisivat myös osittain FIMX:n kautta.

## 5.4 Kirjaamistavat

FIMX:n käyttöön liittyvät oleellisena osa-alueena erilaiset kirjaamiset. Tämä tarkoittaa käytännössä ilmoituksia ja toimenpiteitä, jotka pystytään ohjelman avulla kohdistamaan palvelupyynnöiksi oikeille palveluntuottajille. Kirjaamistavat vaihtelevat eri käyttäjien välillä. Palvelupyyntöjä voi kirjata selkeästi tai vähemmän selkeästi. Tässä asiassa ei saa täyttää hyötyä siitä, mikäli osa käyttäjistä kirjaa ilmoitukset selkeästi ja johdonmukaisesti ja osa ei. Tärkeintä on, että kirjaukset tehtäisiin saman kaavan mukaisesti, mikä helpottaa niiden lukemista ja hahmottamista.

JNP:n toimintaympäristössä kirjauksia tehtiin melkein pä yhtä monella tavalla kuin oli käyttäjiäkin. Syynä tähän varmasti oli se, ettei asiaan ollut koskaan kiinnitetty suuremmin huomiota. Useat eriävät tavat, sanamuodot ja jäsentelyt kirjauksissa vaikeuttivat niiden hahmottamista ohjelman käyttäjäosapuolien keskuudessa.

Kirjauksia saatettiin tehdä osittain myös väärin paikkoihin. Esimerkiksi toimenpiteitä kirjattiin suoraan ilmoituksen tekstikenttään. Toinen yleinen ilmoitusta epäselvemmäksi tekevä seikka oli se, ettei ilmoituksessa mainittu oikeassa paikassa ilmoittajaa. Jos esimerkiksi asukas oli ilmoittanut asiasta, kirjaaja saattoi laittaa ilmoittajan omiin nimiinsä ja kirjoittaa tekstikenttään tyyliin ”Asiakas ilmoitti, että...”.

## 5.5 Käyttäjäosapuolet

FIMX-järjestelmässä on eri käyttäjäosapuoolia, kuten isännöitsijä tai muu hallinnoija, kiinteistön omistaja sekä palveluntuottajat. JNP:llä oli kaikki edellä mainitut käytössä FIMX:ssä. Kaikilla osapuolilla on oma roolinsa ja tämäkin oli JNP:n toimintaympäristössä melko selkeästi jaoteltu.

Yksi oleellinen osapuoli kuitenkin yllä olevasta listasta puuttuu. Kyseessä ovat kiinteistön loppukäyttäjät, eli JNP:n tapauksessa asukkaat. Asukkailla ei ollut mahdollisuutta käyttää FIMX-järjestelmää itse, vaan heidän piti tehdä vikailmoitukset ja muut vastaavat jollakin muulla viestintätavalla. Kirjaamisen teki joku muu, kuten asunto-toimisto tai isännöitsijä, heidän puolestaan.

## 6 TAVOITTEIDEN ASETTAMINEN

Kehitystyön tavoitteita asetettiin pääasiassa JNP:n kiinteistöpäällikön kanssa. Kyseessä oli toimeksiantajan puolelta työn ohjaaja ja samalla henkilö, joka tietää organisaatiossa FIMX-järjestelmän käytöstä ja ominaisuuksista eniten. Hän edustaa myös JNP:n FIMX-lohkossa koordinaattoria. Lähtökohdat oikeiden tavoitteiden löytämiseen ja eteenpäin viemiseen olivat näin ollen hyvät.

Kehitystyön tavoitteita kirjattiin lähtötilanteessa havaittujen ongelmien ja kehittämiskohtien perusteella. Työn tavoitteiksi valittiin sellaisia, joita kohti voitiin heti alkaa pyrkiä toimenpiteiden avulla. Tavoitteet rajattiin määrältään ja sisällöltään sellaisiksi, että niitä kaikkia pystytään työssä tehokkaasti käsittelemään. Tavoitteiden hiomiseen tarvittiin useampia keskusteluja ja palavereja. Tavoitteita konkretisoitiin toimeksiantajan ohjaajan kanssa. Tavoitteiden yhteensopivuutta korkeakoulutason kehitystyön kannalta taas mietittiin yhdessä opinnäytetyön ohjaajan kanssa. Kokonaisuudessaan tavoitteet perustuivat käytännön kokemuksiin JNP:n toimintaympäristössä.

Kehitystyön päätavoitteena oli parantaa asukkaille tarjottavien palvelujen laatua Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasuntojen toimintaympäristössä. Tarkoituksena oli pyrkiä sitä kohti tehostamalla organisaation sisäisiä prosesseja. Parempi palvelu asukkaille tarkoitti sitä, että toiminta heidän silmissään olisi nopeampaa, suorempaa ja reaaliaikaisempaa. Siihen pystyttiin vaikuttamaan FIMX-järjestelmän avulla. Asioita tarkasteltiin kiinteistöjen hallinnoinnin, eli JNP:n tapauksessa isännöinnin näkökulmasta. Näkökulma valittiin, sillä kyseinen taho pystyy parhaiten ja tehokkaimmin vaikuttamaan toimintojen muuttamiseen.

Päätavoitetta tukemaan ja konkretisoimaan asetettiin viisi osatavoitetta:

- FIMX:n laajempi käyttäminen
- FIMX:n ominaisuuksien hyödyntäminen
- uusien toimintojen vieminen FIMX-järjestelmään
- ilmoitusten kirjaamistavan yhtenäistäminen
- asukkaiden aktivoiminen FIMX:n käyttäjiksi.

## 6.1 FIMX:n laajempi käyttäminen

FIMX-järjestelmä oli ollut jo usean vuoden käytössä JNP:llä. FIMX on käytössä myös tärkeimmillä palveluntuottajilla, joiden kanssa JNP:llä on voimassaoleva sopimus. Tavoitteena oli järjestelmän käyttämisen tehostaminen. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että FIMX-järjestelmää käytettäisiin laajemmin ja sinne kirjattaisiin ylipäättään enemmän tietoa. FIMX-järjestelmä on olemassa sen vuoksi, ettei tarvitse ensin tehdä muistiinpanoja asioista ja sen jälkeen dokumentoida niitä jälkikäteen. Tavoitteena oli päästä eroon liioista puhelimitse, sähköpostitse ja muulla tavalla tehdyistä palvelupyynnöistä. Sataprosenttisesti ei pystytä siirtymään pelkkiin suoriin sähköisiin FIMX-kirjauksiin, mutta kahteen kertaan tekemistä pystyy järjestelmän avulla vähentämään. FIMX-järjestelmää käytetään huomaamatta enemmän silloin, kun sitä pidetään ensisijaisena informaation jakamisen ja dokumentoinnin välineenä.

Tämän tavoitteen taustalla oli paljon käytännön tilanteita, jotka voitaisiin hoitaa järkevämmin niin, että säästettäisiin aikaa ja työntekijöiden resursseja. Kun FIMX-järjestelmään kirjataan kaikki toimenpiteet, niistä jää myös dokumentoitua aineistoa tulevaisuutta varten, mikä puolestaan helpottaa esimerkiksi uusien toimijoiden perehdyttämisessä ja tehtävien jatkamisessa.

## 6.2 FIMX:n ominaisuuksien hyödyntäminen

FIMX-järjestelmässä on monenlaisia ominaisuuksia. JNP käytti järjestelmää osittain melko hyvin, mutta parannettavaakin oli. Hyödynnettäviä ominaisuuksia olivat sellaiset kirjaamiset järjestelmään, jotka selkeyttävät toimintaa eri osapuolten kesken. Tarkoituksena oli hyödyntää sellaisia FIMX:n ominaisuuksia, jotka olivat hyödyllisiä nimenomaan JNP:n toimintaympäristössä, eikä ottaa käyttöön kaikkia ominaisuuksia, mitä järjestelmä mahdollistaa. FIMX tarjoaa monia sellaisia ominaisuuksia, joiden avulla kiinteistöistä ja niiden ylläpitoon liittyvistä asioista voidaan saada paljon dokumentoitua ja päivitettyä tietoa.

Tämän tavoitteen asettaminen johtui siitä, että FIMX-järjestelmään voi kirjata muuta kuin vikailmoituksia. Tällaisia ovat esimerkiksi ”tiedoksi”-ilmoitukset, jotka eivät vaadi toimenpiteitä. Kirjaus tulee kuitenkin tiedoksi kaikille palveluntuottajaosapuolil-

le. Palvelupyynnöissä pyrittiin siihen, että kaikki toiminta saataisiin kirjattua FIMX:ään ja sitä kautta suoraan dokumentoiduksi aineistoksi. Myös kohdetietoihin voi merkitä enemmän tietoa sitä mukaa, kun sitä tulee lisää. FIMX mahdollistaa lisäksi esimerkiksi kalenteriin kirjattavien kausiluonteisten ja pidemmälle ajalle ulottuvien kiinteistön ylläpitoon liittyvien töiden hallinnan.

### **6.3 Uusien toimintojen vieminen FIMX-järjestelmään**

Tämä osatavoite oli kaikkein konkreettisin. Tarkoituksena oli viedä kaksi tärkeää toimintoa FIMX-järjestelmään. Kyseessä olivat sellaiset asiat, joita voi hoitaa FIMX:n avulla tai sitten jollakin muulla vähemmän tehokkaalla tavalla. Molemmat toiminnot olivat jo olleet käytössä JNP:llä, mutta FIMX:ssä niistä ei ollut mitään mainintaa. Ensimmäinen asia oli asuntotarkastuksien pöytäkirjat. Toisena asiana oli siivouspalveluiden käytön vieminen järjestelmään.

Tämän tavoitteen peruste oli melko selkeä. Mainitut kaksi asiaa ovat sellaisia, jotka monessa organisaatiossa ovat mukana järjestelmässä. Varsinkin siivous on sellainen palvelu, joka on osana jokapäiväisiä palvelupyyntöjä. Asuntotarkastuksista on järkevää saada myös sähköisesti dokumentoitua aineistoa eri osapuolten käyttöön. FIMX:n avulla asuntotarkastuspöytäkirjoihin saadaan liitettyä kätevästi myös kuvia. Näillä kahdella asialla on myös yhteys, sillä asuntotarkastuksen pohjalta voidaan joutua tekemään palvelupyyntö siivousta suorittavalle taholle. FIMX toimii tässäkin tiedonvälittäjänä. Taustalla on myös se, että asuntotarkastuksissa FIMX:n käyttö säästää työntekijöiden aikaa ja poistaa ylimääräisiä toimintoja.

### **6.4 Ilmoitusten kirjaamistavan yhtenäistäminen**

Kuten käyttötottumukset yleensä, myös ilmoitusten kirjaamistavat vaihtelevat eri henkilöiden välillä. Tavoitteena oli tarkentaa mallia, kuinka ilmoitus kirjataan FIMX-järjestelmään. Näin toimien esimerkiksi nopeallakin silmäyksellä kukin käyttäjä voisi tarkistaa, vaativatko palvelupyynnot tai muut kirjaukset toimenpiteitä, vai onko ilmoitus ainoastaan tiedoksi. Pääosin ilmoitusten kirjaaminen toimi jo aikaisemmin melko hyvin, mutta koko järjestelmän käyttöä tehostettaessa oli järkevää ottaa se osatavoitteeksi, koska se vaikuttaa merkittävästi kokonaisuuteen.

Tavoitteen taustalla oli tottuminen samanlaiseen kaavaan ilmoituksia tai palvelupyyntöjä luettaessa. Toteutuakseen tämäkin tavoite tuli vaatimaan muutoksia käyttäjien totuttuihin tapoihin. Tämän muutoksen syynä oli kokonaisuuden selkiyttäminen. Kun kirjaamistavasta on sovittu ja siitä on olemassa ohje, myös uusien työntekijöiden on helpompi siirtyä sitä käyttämään heti.

## **6.5 Asukkaiden aktivoiminen FIMX:n käyttäjiksi**

Viimeisenä osatavoitteena oli käynnistää pilottikohteiden avulla toiminto, jota ei ole ollut vielä JNP:n toimintaympäristössä käytössä. Tämä tavoite oli se, että muutamassa kohteessa asukkaat saisivat mahdollisuuden kirjata itse palvelupyyntönsä FIMX-järjestelmään. Pilottikohteiden mahdollisesti toimiessa hyvin oli tarkoituksena myöhemmin kehittää tätä toimintoa myös muihin kohteisiin kiinteistökannassa.

Syy tämän tavoitteen asettamiseen oli hyvin selkeä - prosessin yksinkertaistaminen konkreettisella muutoksella. Aikaisemmin asia toimi esimerkiksi niin, että asukas ilmoitti puhelimitse asiasta huoltoyhtiölle, joka vei pyynnön FIMX:ään. Nyt pystyttiin aktivoimaan useimmissa tapauksissa asukas ohjelman käyttäjäksi. Taustalla tavoitteessa oli lisäksi se, että kuka tahansa asukas osaa itse kirjata yksinkertaisen vika-ilmoituksen ja säästää paljon työtunteja. FIMX mahdollistaa myös sen, ettei asukkaan myöskään tarvitse kirjautua järjestelmään sisään kirjatakseen sinne jotakin. On olemassa muita organisaatioita, joissa tällainen palvelu on käytössä laajassa kiinteistökannassa ja toimii hyvin. Tietenkään tämä ei ole asukkaalle ainut tapa tehdä ilmoitus, vaan rinnalla on aina toinen vaihtoehto, esimerkiksi puhelimitse tehtävä ilmoitus.

## **7 TAVOITTEIDEN SAAVUTTAMINEN**

Tavoitteena oli parantaa palvelun kokonaislaatua asiakkaiden silmissä Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasuntojen toimintaympäristössä. Tämä tarkoitti sitä, että sisäistä tehokkuutta pyrittiin parantamaan FIMX-järjestelmän avulla. Tavoitteet oli jaettu osatavoitteisiin asioiden konkretisoinnin ja käsiteltävyyden vuoksi. Tavoitteiden taustalla oli havaitut ongelmat järjestelmän käytössä JNP:llä ja muilla osapuolilla. Tässä kappaleessa esitellään käytännön keinot, joilla asetettuihin tavoitteisiin lähdettiin pyrki-



mään. Tavoitteita kohti pyrkiminen vaati käytännön toimenpiteitä eri osapuolilta.

Toimenpiteet on jaoteltu tavoitteiden pohjalta viiteen kategoriaan:

- FIMX:n käyttö
- FIMX:n ominaisuudet
- toiminnot FIMX:ssä
- kirjaukset
- loppukäyttäjät.

## 7.1 FIMX:n käyttö

Osatavoitteena oli siirtyä käyttämään enemmän FIMX-järjestelmää ja valita se useimmissa tilanteissa ensisijaiseksi tiedonsiirtovälineeksi työntekijöiden resurssien säästämiseksi ja sen vuoksi, että järjestelmä jättää dokumentoitua aineistoa. Tämän tavoitteen saavuttaminen vaati enimmäkseen muutoksia järjestelmän käyttäjien asenteisiin ja totuttuihin toimintatapoihin. Asiasta myös muistuteltiin aika-ajoin palaverissa ja myös FIMX-koulutuksessa. Tavoitteen saavuttamista on mahdoton mitata millään konkreettisella tavalla, mutta tulevaisuudessa voidaan havaita, että kokonaisuus toimii FIMX-järjestelmän käytön tehostamisen myötä paremmin.

Tavoitteeseen päästään, kun laitetaan merkintä aina FIMX-järjestelmään tehtäessä vaikkapa jotakin huoltotyötä. Monesti esimerkiksi suullisesti huoltomiehelle annettu tehtävä ei ikinä päädy kirjauksena järjestelmään. Suorittaessaan oma-aloitteisesti jonkin yksinkertaisen korjaustyön työntekijä ei myöskään aina mainitse siitä mitään FIMX:ssä. Vuosien päästä tietoa saatettaisiin tarvita juuri siitä kohteesta ja siitä asunnosta, mutta tieto suoritetusta työstä voi olla yhden henkilön muistin varassa. Tämä henkilö puolestaan saattaa olla jo esimerkiksi muualla töissä tai palvelusopimusten vuoksi ei enää hoida kyseistä kohdetta. Tällöin tietoa ei käytännössä ole.

Tämän tavoitteen saavuttamisessa olivat vastuussa kaikki henkilöt, jotka käyttävät FIMX-järjestelmää JNP:n toimintaympäristössä. Erityisesti kyseessä olivat eri organisaatioiden esimiehet, jotka tekevät vikailmoituksia ja palvelupyyntöjä sekä kiinteistönhuoltoa suorittavat työntekijät. Tavoite ei ollut kovin konkreettinen, mutta kaikki olivat vastuussa omien käyttötapojensa ja asenteensa muuttamisesta.

Tavoitteisiin päästään seuraavien toimenpiteiden avulla:

- Työyhteisössä painotetaan, että FIMX-järjestelmä on ensisijainen tiedonsiirtoväline kiinteistön ylläpitoon liittyvissä asioissa.
- Työn tilaaja merkitsee kaikki huoltotyöt järjestelmään.
- Huoltomies merkitsee omatoimisesti suorittaneensa työt järjestelmään.

## 7.2 FIMX:n ominaisuudet

FIMX:n ominaisuuksiin liittyvä osatavoite oli se, että JNP alkaa käyttää järjestelmän tarjoamia sellaisia ominaisuuksia, jotka eivät vielä olleet käytössä ja joista on sille hyötyä kiinteistöjen ylläpidossa. Tavoite vaati toteutuakseen, että sovittuja ominaisuuksia ryhdyttiin yksinkertaisesti käyttämään. Tätä tavoitetta on helpompi mitata kuin vaikkapa edellistä, sillä järjestelmästä näkee, onko näitä ominaisuuksia käytetty vai ei. Toisaalta se, kuinka tehokkaasti käyttöön otettuja ominaisuuksia käytetään, on vastuussa olevien henkilöiden arvioinnin varassa.

Ensimmäinen ominaisuus, jonka käyttöä tehostettiin, liittyi FIMX-kirjauksiin. Ominaisuutena ilmoituksen kirjauksessa valitaan, onko kyseessä esimerkiksi palvelupyyntö vai vikailmoitus. Toinen kirjauksen yhteydessä valittava asia on ilmoituksen kiireellisyystaso. Nämä valinnat vaikuttavat oleellisesti siihen, mitä ilmoituksesta seuraa. Ilmoituksen tyypin valinta vaikuttaa siihen, miten FIMX-järjestelmä arkistoi kirjauksen. Mikäli ilmoituksia ei jaotella toimenpidelajeittain, voi niiden selailu ja ilmoituksen löytäminen jonkin ajan kuluttua olla todella vaikeaa. Kiireellisyystaso voi vaikuttaa puolestaan oleellisesti palvelun hintaan ja toisinpäin sen laatuun. Mikäli jokin ilmoitus kirjataan kiireellisyystasoltaan normaaliksi, se hoidetaan todennäköisesti arkipäivänä kello 7-16 välisenä aikana. Kiireellinen ilmoitus taas hoidetaan heti, eli päivystyksen kautta, mutta se laskutetaan aina erikseen. Näin ollen esimerkiksi asukas voi joutua kärsimään jostakin viasta asunnossaan yli viikonlopun tai vastaavasti taas maksamaan jostakin viikonloppuna tai ilta-aikaan tehdystä työstä, joka olisi voinut odottaa seuraavan arkipäivän aamuun.

Toinen asia liittyi FIMX-järjestelmän kohdetietojen ominaisuuksiin. Kaikki tarvittavat tiedot kohteista ja niiden tiloista oli tarkoitus päivittää järjestelmään. Käytännön tasolla tämä tarkoitti sitä, että esimerkiksi jatkossa asunnon tiedoista löytyisi aina se, missä kerroksessa se sijaitsee. Lisäksi muut tarpeelliset, mutta puuttuvat tiedot kohteista yleensä sekä sen asunnoista ja muista tiloista oli tarkoitus syöttää FIMX:ään. Tulevaisuudessa vielä kohteisiin voitaisiin syöttää asuntojen pohjapiirustuksia ja PTS-suunnitelma. Ne ovat kuitenkin melko isoja, aikaa ja resursseja vieviä ominaisuuksia, joten niiden toteutusaikataulusta ei ollut vielä mitään varmuutta. Joka tapauksessa niidenkin viemistä järjestelmään harkittiin.

Kohteen tehtävät ovat FIMX:ssä ominaisuus, joka tavoitteen pohjalta päätettiin ottaa käyttöön JNP:n kiinteistöissä. Tehtävät tarkoittavat FIMX-järjestelmässä tyypillisesti erilaisia kiinteistönhoito- ja kunnostustöitä, jotka voidaan suunnata pidemmälle aikavälille ja niitä pystytään seuraamaan kalenteriluontoisesti. Tehtävien käyttäminen FIMX:ssä on järkevää jo sen vuoksi, että erilaisista kausiluonteisista ja harvemmin suoritettavista töistä tulisi joka tapauksessa tehdä seuranta jotenkin muuten. Tietysti toinen asia on se, että kun suoritettava kausiluonteinen työ tulee ajankohtaiseksi, ohjelma ilmoittaa siitä automaattisesti siitä vastuussa olevalle palveluntuottajalle. Lisäksi vielä tehtävien raportointi ja seuranta ovat käteviä tämän ominaisuuden avulla.

FIMX:n ominaisuuksien käyttämisessä kaikki ilmoituksia kirjaavat tahot olivat vastuussa kirjauksien ominaisuuksien käytöstä. Asiasta sovittiin kaikkien kesken FIMX-koulutuksessa, jossa oli JNP:n toimintaan liittyvien tahojen edustajia paikalla. Kohdetietojen ominaisuuksien päivittämisen vastuussa oli JNP:n esimiehet, mutta varsinaista päivitystyötä teki toimistosihteeri. Tehtävät -ominaisuuden käyttöönottoaminen FIMX:ssä oli JNP:n kohteiden isännöitsijöiden vastuulla.

Tavoitteet saavutetaan seuraavien toimenpiteiden avulla:

- Valitaan ilmoitusta järjestelmään kirjattaessa oikea ilmoitustyyppi.
- Valitaan palvelupyynnölle oikea kiireellisyystaso.
- Päivitetään kohteisiin riittävästi tietoa.

- Otetaan kohteittain ”tehtävät” -toiminto käyttöön.

### 7.3 Toiminnot FIMX:ssä

Osatavoitteena oli viedä kaksi muulla tapaa aikaisemmin toteutettua toimintoa FIMX-järjestelmään. Nämä toiminnot olivat siivouspalvelut ja niiden hankinta sekä asuntotarkastuksiin liittyvät pöytäkirjat ja liitteet. Tavoitteen saavuttamiseksi vaadittiin muutamia käytännön toimenpiteiden muuttamisia. Tavoitetta on melko helppo mitata, sillä nämä toiminnot ovat joko käytössä tai eivät. Kuitenkin molempien osalta voi jäädä vielä joitakin asioita toteutettavaksi muulla tapaa FIMX:n rinnalle. Näin voi tapahtua aluksi, ennen kuin totutaan siihen, että yksi järjestelmä riittää.

Siivoukseen FIMX-järjestelmää oli tarkoitus alkaa käyttää kahdella tapaa. Jatkuvan palvelusopimuksen piirissä olevien siivouspalvelujen tuli näkyä FIMX:ssä vastaavalla tapaa kuin esimerkiksi kiinteistön yleishuolto näkyi jo aikaisemmin. Kyseessä oli vielä sama palveluntuottaja kuin kiinteistönhoidossa, joten käyttöönotto tuli olemaan helppoa. Toinen siivouspalvelumuoto oli asuntojen siivoukset. Vaikka palvelu oli edelleen tarkoitus tilata ainakin aluksi puhelimitse, pystyi järjestelmään kirjaamaan käytetyn palvelun ja sen hinnan. Lähes kaikissa tapauksissa tällaisen palvelun tarve ilmenee asuntotarkastuksen yhteydessä. Silloin siivouspalvelun käyttö tulisi merkattua aina automaattisesti FIMX:ään, koska myös asuntotarkastuksiin liittyvät tiedot ja palvelut merkittäisiin jatkossa sinne.

Asuntotarkastuksista täytettävät pöytäkirjat löytyvät suoraan FIMX-järjestelmästä. JNP:n oli tarkoitus alkaa käyttää tätä toimintoa, sillä se dokumentoi suoraan asiat sähköisesti. Lisäksi se on kattava ja helpottaa muita asuntotarkastusprosessiin liittyviä toimintoja. Tämän tavoitteen toteutumista haettiin sitä kautta, että sovittiin uusista toimintatavoista asuntotarkastukseen liittyen asuntotoimiston ja asuntotarkastuksia tekevät työnjohtajan kesken. Toimintatapojen tehostamisessa mietittiin myös, että voisiko asukas tuoda itse avaimet asuntotoimistoon, eikä jättäisi niitä asuntoon. Varsinaiseen FIMX:ään kirjaamiseen piti hankkia asuntotarkastuksia suorittavalle työnjohtajalle minikannettava, jolla hän pystyy kätevästi täyttämään tiedot asuntotarkastuslomakkeeseen suoraan asunnossa paikan päällä.

Siivouspalvelujen osalta vastuussa oli JNP:n isompien palvelusopimusten molemmat osapuolet, niin palveluntuottaja kuin myös JNP. Keikkaluontoisten siivousten kirjaamisesta FIMX:ään vastasi kulloinkin palvelun tilaaja. Asuntotarkastusten täytämisestä järjestelmään oli vastuussa tarkastuksia suorittava työnjohtaja.

Tavoitteisiin pyritään seuraavin toimenpitein:

- Viedään jatkuvan palvelusopimuksen piirissä olevien siivoustöiden suorittamisen FIMX-järjestelmään.
- Merkitään asuntojen siivoustyöt järjestelmään.
- Aletaan käyttää asuntotarkastuksien dokumentointiin FIMX-järjestelmää.

## 7.4 Kirjaukset

Kirjauksien osalta tavoitteena oli yhtenäistää tapaa, miten ilmoituksia kirjataan FIMX-järjestelmään. Tätä päämäärää oli siinä mielessä helppo lähteä tavoittelemaan, että se ei vaatinut ihmeellisiä toimenpiteitä. Yhteisistä toimintatavoista kirjaamisen suhteen sovittiin osapuolten kesken yhteisessä FIMX-koulutuksessa. Toinen asia on se, miten kukin osapuoli sovittua linjaa toteuttaa. Tavoitteen onnistumisen seuraaminen ja mittaaminen on melko yksinkertaista, sillä käyttäjien kirjaamistavat näkee jokainen järjestelmää käyttävä osapuoli.

Yksi tärkeä asia kirjaamisen tekemisessä on se, että ilmoituslaji ja kirjattava ilmoitus vastaavat toisiaan. Esimerkiksi jos kirjaustapana on vikailmoitus, on silloin kirjoitettava ilmoituksen kuvaus -kenttään vaikkapa ”keittiön ikkuna rikki” eikä ”uusitteko keittiön ikkunan”. Mikäli taas ilmoituslajina olisi palvelupyyntö, silloin jälkimmäinen olisi periaatteessa oikein. Kuitenkin jos kyseessä on esimerkiksi loppukäyttäjältä tullut viesti, eikä kirjaaja ole sataprosenttisen varma siitä, miten vika korjataan, on parempi ilmoittaa pelkkä vika. Sen perusteella palveluntuottaja voi tehdä palvelupyynnön tai toimenpiteen FIMX-järjestelmässä eteenpäin, jolloin myös laskutettavien töiden hallinta helpottuu. Koko palveluprosessin seuranta FIMX:ssä helpottuu, mikäli ilmoituksen laji on lokeroitu alusta asti oikein. Sen lisäksi, että ilmoituksen kuvauksen on vas-

tattava sen tyyppiä, on sen oltava selkeä, ytimekäs ja johdonmukainen. Sen pitää kuvata ongelma - mihin se kohdistuu ja kuinka laaja se on.

Toinen käytäntö sovittiin hätäilmoituksiin / erittäin kiireellisiin ilmoituksiin. Tarkoituksena oli ottaa käyttöön tuplailmoitus. Tämä tarkoitti sitä, että todella kiireellisissä ilmoituksissa asia kirjataan FIMX:ään, mutta myös soitetaan puhelimella päivystysvuorossa olevalle huoltomiehelle. Puhelinsoitolla varmistetaan se, että kiireellinen asia ei jää hoitamatta. FIMX-kirjaus tehdään siis joka tapauksessa, vaikka siitä puhelimella oltaisiinkin soitettu, sillä myös kiireellisistä palveluista ja hälytyksistä halutaan dokumentoitua aineistoa kiinteistökohteiden seurantoihin ja raportteihin.

Yhtenä ulottuvuutena kirjaamistapojen tehostamiseen otettiin viimeinen kirjaus, joka päättää palveluprosessin kulun. Tämän kirjauksen tekee yleensä työn suorittanut huoltomies tai muu vastaava henkilö. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että kirjaus tyyliin ”hommat OK” ei enää riittänyt. Suoritetun palvelun kuittauksen on oltava selkeä ja siitä pitää tulla ilmi mitä on tehty. Palvelujen hallinnoijalle tai tilaajalle ei kerro juuri mitään, jos asiasta on pelkästään merkintä ”OK”, mikäli prosessiin on liittynyt yksikin lampun vaihtoa vaativampi työtehtävä.

Kirjaamistapojen uudistaminen ja tehostaminen oli kaikkien osapuolten vastuulla. Kiireellisissä ilmoituksissa työn tilaajan vastuulla on huolehtia siitä, että ilmoitus tulee myös FIMX-järjestelmään. Loppukirjauksen osalta vastuu on työn suorittavalla huoltomiehellä ja viimekädessä hänen esimiehellään.

Kirjauksiin liittyviin tavoitteisiin päästään seuraavin keinoin:

- Kirjaukset ovat selkeitä, ytimekkäitä ja johdonmukaisia.
- Pidetään kiinni siitä, että ilmoituksen tyyppi ja kirjaus vastaavat toisiaan.
- Hätäilmoitukset / erittäin kiireelliset ilmoitukset kirjataan FIMX-järjestelmään sen lisäksi, että niistä ilmoitetaan puhelimitse.
- Suoritetun työn kirjaaminen tehdään selkeämmin.

## 7.5 Loppukäyttäjät

Viimeisenä osatavoitteena oli aktivoida JNP:n asukkaat FIMX-järjestelmän käyttäjiksi vikailmoitusten osalta. Tämän tavoitteen lähestyminen vaati sen, että luotiin mahdollisuus asukkaille ja muille loppukäyttäjille FIMX:n käyttöön. Tavoitteen toteutumisen mittaaminen on siinä mielessä yksinkertaista, että huomioimalla nähdään vähenevätkö soittamalla ja sähköpostilla tulevat ilmoitukset. Lisääntyvä ilmoitusten määrä FIMX:ssä loppukäyttäjiltä nähdään suoraan järjestelmästä.

Loppukäyttäjien versio järjestelmästä on käyttöliittymä nimeltään FIMX.net. Se ei vaadi sisäänkirjautumista, vaan toimii suoralla URL-linkillä missä tahansa net-tiselaimessa. Asukkaiden ja muiden tilojen käyttäjien aktivoiminen oli tarkoitus aloittaa pilottikohteiden avulla, sillä toimivuus kannattaa testata, ennen kuin siirrytään käyttämään systeemiä koko kiinteistökannassa. Käytännössä vikailmoituksen tekeminen tapahtuisi JNP:n uusien nettisivujen kautta, johon on luotu ”Tee vikailmoitus” -sivulle suorat linkit kaikille kohteille, joissa tämä mahdollisuus on olemassa. Linkki vie FIMX.net -sivustolle, jossa täytetään lomakemuotoinen vikailmoitus. FIMX:n ammattikäyttäjät, eli esimerkiksi isännöinti ja palveluntuottajat, näkevät ilmoituksen normaaliin tapaan omassa FIMX Pro -järjestelmässään.

Tärkeää tavoitteen onnistumisen kannalta oli teknisesti asukkaiden ja muiden loppukäyttäjien ilmoitusten kirjaamisen mahdollistamisen lisäksi ohjeistus ja tiedotus. Asukkaille pitää antaa selkeät ohjeet kirjauksen tekemiseen, sillä he saattavat käyttää ilmoitusta todella harvoin. Tällä tavoin varmistetaan se, että saadaan järjestelmän avulla informaatio viasta ja asialle voidaan pelkästään sen pohjalta tehdä toimenpiteitä. Muutoin koko systeemistä ei ole hyötyä. Yksi pilottikohteena ollut tilan loppukäyttäjä oli päiväkotia, jossa sen työntekijät tekivät ilmoitukset. Myös heille pitää ohjeiden olla selkeät ja systeemin yksinkertainen. Asukkaita piti lisäksi tiedottaa siitä, että tällainen systeemi oli luotu.

Vastuussa tämän tavoitteen mahdollistamisesta olivat JNP:n henkilöt. Tietenkin omasta kirjauksestaan ovat vastuussa asukkaat tai muut tilan käyttäjät, jotka kirjauksia tekevät. Toisaalta taas ohjeistus on palveluntarjoajan, eli JNP:n vastuulla.

Tavoitteisiin päästään seuraavilla toimenpiteillä:

- Tehdään suorat linkit jokaiselle kiinteistökohteelle vikailmoituksen tekoon JNP:n Internet-sivut.
- Tiedotetaan asukkaita ja muita loppukäyttäjiä palvelusta ja ohjeistetaan heitä sen käyttöön.

## 8 TOIMENPITEIDEN JÄLKEEN

Työ käynnistyi siitä, että havaittiin epäkohdat ja ongelmat FIMX-järjestelmän käyttöön liittyen Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasuntojen toimintaympäristössä. Niiden pohjalta asetettiin osatavoitteet, joiden avulla palvelun kokonaislaatua parannettaisiin. Edellisessä kappaleessa esiteltiin, miten tavoitteisiin päästään käytännössä. Nyt kerrotaan siitä, mitä on tehty tai alettu tekemään näiden käytännön toimien eteen. Tulokset esitellään osa-alueittain. Ne pohjautuvat suoraan tavoitteisiin ja käytännön toimiin niiden saavuttamiseksi. Osa-alueet ovat:

- FIMX:n laaja käyttäminen
- FIMX:n ominaisuudet toiminnan apuna
- uudet toiminnot FIMX:ssä
- yhtenäistetty kirjaamistapa
- loppukäyttäjät FIMX:n käyttäjinä.

### 8.1 FIMX:n laaja käyttäminen

JNP:n työntekijöiden keskuudessa selvästi FIMX-järjestelmää on alettu käyttää tehokkaammin ja ylipäättään enemmän. Monesti tuumataan, että pitäisi soittaa tai lähettää sähköpostia jostakin asiasta, mutta sitten tajutaankin, että FIMX ajaa saman asian ja vielä tehokkaammin. Edelleen kuitenkin jää paljon ilmoituksia kirjaamatta järjestelmään varsinkin sellaisten töiden osalta, joista palvelupyyntö annetaan ohimennen suullisesti. Myös huoltomiesten omatoimisesti tehtyjä pieniä töitä jää kirjaamatta. Tässä asiassa toki pitää muistaa se, että aivan kaikkea ei kannata FIMX-järjestelmään



kirjata. Kokonaisuudessa tämän tavoitteen osalta on menty eteenpäin ja tulevaisuudessa nähdään vieläkin edistystä asiassa. Uudistus elää tällä hetkellä murrosvaihetta käyttäjien asenteissa. Huomatessaan FIMX:n monipuoliset hyödyt, viimeisimmätkin epäilijät ryhtyvät käyttämään järjestelmää laajemmin, eikä ainoastaan tämänhetkisten määrättyjen ominaisuuksien osalta.

## 8.2 FIMX:n ominaisuudet toiminnan apuna

FIMX:ssä kirjauksiin liittyen piti ottaa tarkemmin käyttöön niiden ominaisuudet. Tarkemmin tämä tarkoitti sitä, että valitaan kiireellisyys ja toimenpidelaji. Asiasta on sovittu yhdessä palveluntuottajien kesken, että niitä käytettäisiin oikein. Käytäntö on tällä hetkellä niin, että osa käyttäjistä noudattaa ohjetta ja osa ei. Osa niistä, jotka eivät noudata ohjetta, tekevät sen välinpitämättömyyttään ja osa puolestaan ei osaa käyttää järjestelmää riittävän hyvin. Esimiesten ja päälliköiden tulisi muistaa vastuunsa siitä, että kaikki käyttäjät osaisivat hyödyntää järjestelmän ominaisuuksia. Tämä ei alun perin ollutkaan suurimpia ongelmia, mutta seurannan ja dokumentoinnin kannalta olisi hyvä, että järjestelmää käytettäisiin oikein. Esimerkiksi hyvin tyypillinen ilmoitus FIMX:ssä on oven avaus asukkaalle. Monesti ilmoituksen toimenpidelajina lukee ”ei toimenpidelajia” vaikka FIMX:ssä on olemassa toimenpidelaji nimeltä ”oven avaus”. Kun kaikkia ei merkata sen alle, on mahdotonta saada esimerkiksi realistista tilastoa vuoden ajalta siitä, kuinka paljon oven avauksia on suoritettu.

Kohdetietoja on päivitetty. Toimistosihteerin on siirtänyt paljon kohteiden tärkeitä tietoja paperisista kansioista FIMX-järjestelmään. PTS-suunnitelmienkin siirtämisestä järjestelmään on tehty suunnitelmia. Vanhempien asuntojen ja tilojen pohjapiirustuksien vieminen FIMX:ään on puheen tasolla. Kahden uuden kohteen pohjapiirustukset puolestaan siellä ovat. Kohteiden tiedot ovat nyt kattavammat kuin ennen.

Tehtävät ovat FIMX:ssä esimerkiksi kausiluonteisten töiden kirjaamista kalenteriin. Kun töiden ajankohta lähestyy, niistä tulee automaattisesti palvelupyyntöjä. Tätä ominaisuutta ollaan ottamassa käyttöön JNP:llä pikkuhiljaa. Tarkoituksena on ensin kohteilla, miten tämä systeemi toimii muutamilla kohteilla. Sen jälkeen, esimerkiksi ensi vuoden aikana, tehtävät siirretään kaikkiin kiinteistöihin. Tehtävät -toiminto toivottavasti tulee helpottamaan isännöinnin seuranta kohteiden ylläpidossa.

### 8.3 Uudet toiminnot FIMX:ssä

Siivouspalveluita ei ole vielä viety FIMX:ään siinä laajuudessa kuin niiden on tarkoitus sinne tulla. Toinen osa siivouspalveluista tulee asuntotarkastusten yhteydessä automaattisesti. Siivouspalvelujen käyttöönottoaminen järjestelmässä on suhteellisen helppoa silloin kun se tehdään, sillä palvelusopimus on jo voimassa.

Asuntotarkastusten FIMX:ään viemisessä ollaan siinä tilanteessa, että prosessi on käyttöönottoa vaille valmis. Minikannettavaa ollaan hankkimassa ja asuntotarkastuksia tekevä työnjohtaja on tietoinen uudistuksista. Asuntotoimiston kanssa on sovittu alustavasti muutoksista. Asuntotarkastus-toiminnon käyttöä FIMX:ssä on myös koulutettu JNP:n työntekijöille ja sen hyvät ominaisuudet on huomioitu. Tämä toimintamalli tulee helpottamaan huomattavasti prosessin kulkua asuntotarkastuksiin liittyen ja näin ollen konkreettisesti parantamaan asukaspalvelun laatua.

### 8.4 Yhtenäistetty kirjaamistapa

Ilmoituslajin ja ilmoituksen kuvauksen piti tavoitteen mukaan vastata toisiaan. Tästäkin oli sovittu FIMX-koulutuksessa. Tässä tavoitteessa on hieman sama asia kuin kirjausten ominaisuuksien käyttämisessä, eli osa käyttäjistä toimii sovitulla tavalla ja osa ei. Hieman ristiriitaiset kirjaukset ovat vähentyneet, mutta niitä tulee silti edelleen päivittäin vastaan. Asian puutteellisuus huomataan kyllä sitten, kun ilmoituksista kerätään jonkinlaista kattavampaa seuranta tulevaisuudessa.

Hätä- / kiireilmoituksiin piti alkaa käyttämään tapaa, jossa kirjauksen lisäksi myös soitetaan asiasta. Tämä toimii hyvin ainakin silloin, kun isännöitsijä tekee ilmoituksen. Mikäli ilmoituksen kirjaaminen jää puhelinsoiton jälkeiseksi tehtäväksi jollekin vähemmän FIMX-järjestelmää käyttävälle henkilölle, se usein jää tekemättä. Tämä toimintamalli on kuitenkin otettu käyttöön heti siitä lähtien, kun siitä sovittiin.

Viimeisen kirjaamiseen toivottiin myös tarkkuutta. Selvästi pelkät ”OK”-kirjaukset ovat vähentyneet. Tämä on hyvä asia. Kun kerrotaan, mitä on tehty, se antaa paljon selkeämmän kuvan niille, jotka palveluprosessia seuraavat.

## 8.5 Loppukäyttäjät FIMX:n käyttäjinä

Asukkaita ja muita tilojen päivittäisiä käyttäjiä oli tarkoitus aktivoida FIMX:n käyttäjiksi. Tässä ollaan siinä vaiheessa, että uusille JNP:n nettisivuille on laitettu kohta, johon linkit FIMX.net -järjestelmään tulee pilottikohteista. Pilottikohteiksi on valittu muutama, joista esimerkiksi yhdessä toimii asukkaiden lisäksi päiväkotit. Yhdessä pilottikohteessa on palveluasukkaita, josta johtuen vikailmoituksia kirjaa asukkaiden puolesta hoitohenkilökunta. Näin ollen saadaan mahdollisimman laaja näkemys käyttöliittymän soveltuvuudesta JNP:n kiinteistöjen käyttäjille. Varsinaiset vikailmoituslomakkeet ovat parhaillaan työn alla.

Ohjeistus ja tiedotus tähän käyttöliittymään tehdään heti kun vikailmoituslomakkeet ovat valmiit. Ohjeistuksessa tullaan kertomaan selkeästi miten ilmoitus tehdään ja painottamaan nimenomaan sitä, missä vika on. Tärkeää on myös ilmoituksen selkeys.

Aktivoimalla kiinteistöjensä loppukäyttäjiä FIMX-järjestelmän käyttäjiksi JNP menee palveluprosesseissaan oikeaan suuntaan. Asukkaat saavat itse olla osana kiinteistönhuoltoa ja joillekin se antaa lisäarvoa asiakkaana. Tämä toimintamalli tarjoaa paremman kanavan asiakkaalle vikailmoituksen tekoon ja helpottaa sitä entisestään. Se on hyvää asiakaspalvelua. Sen lisäksi, että asukkaiden silmissä palvelu paranee konkreettisesti, myös säästetään työaikaa ja muita resursseja siinä, että työntekijät kirjaisivat vikailmoituksia FIMX:ään puheluiden ja sähköpostien perusteella.

## 9 POHDINTA

Tässä luvussa kerrotaan, mitä mielestäni kehitystyöllä on saatu aikaan toimeksiantajaorganisaatiossa. Lisäksi koko kehitystyön vaiheet kerrataan. Viimeisessä pohdinnan osassa kommentoin opinnäytetyötä ja sen tekemiseen liittyviä asioita.

### 9.1 Yhteenveto

Opinnäytetyön toimeksiantajalla, Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP:llä, oli selkeä ongelma siinä, miten he saisivat tehostettua tiedonkulkua ja sitä kautta omia

prosessejaan kiinteistöjen ylläpitoon liittyvissä asioissa. Heillä oli käytössään kiinteistötietojärjestelmä FIMX, mutta sen käyttö ei ollut tarpeeksi tehokasta. Tähän teemaan liittyen kehitystyölle oli selkeä tarve. Tämä opinnäytetyö on kehittänyt järjestelmän käyttöä organisaatiossa ja tuonut ratkaisuja edellä mainittuun ongelmaan.

JNP tarjoaa vuokra-asuntoja ja on palveluorganisaatio. Pää tavoitteena opinnäytetyössä oli palvelujen laadun parantaminen asiakkaiden silmissä. Tämän tavoitteen saavuttaminen tarkoitti omien palveluprosessien ja toimintatapojen tehostamista. Työvälineenä toimi FIMX, joka on kattava kiinteistötietojärjestelmä. Sen avulla pystytään hoitamaan lähes kaikki kiinteistön ylläpitoon liittyvät tietojen arkistoinnit. Myös palveluntuotanto ja sen seuranta kaikkine ulottuvuuksineen on järjestelmän avulla mahdollista. FIMX on riittävän laaja järjestelmä JNP:n kokoiselle asuntokiinteistöorganisaatiolle, joten sen käytön tehostamiseen kannatti panostaa. Näkökulmana oli isännöinti ja kiinteistöjen hallinnointi. Kyseinen osapuoli kiinteistöliiketoiminnassa on se, joka pystyy eniten vaikuttamaan asiakaspalvelun laadun takana oleviin prosesseihin. Pää tavoitetta kohti päästiin kokonaisuudessaan hyvin.

Nyt kun kehitystyö on saatu päätökseen, JNP:llä tehdään käytännön uudistuksia FIMX:n käyttöön liittyen. Lopullisesti kehitystyön kaikkien osatavoitteiden saavuttaminen vaatii toimeksiantajaorganisaatiolta vielä paljon ponnisteluja. Siihen on matkaa, että kaikki uudistetut toiminnot saadaan järjestelmän käyttäjien osalta automaatiotalle. JNP:n on myös tehtävä yhteistyötä muiden organisaatioiden ja osapuolten kanssa, jotka ovat merkittävästi mukana FIMX-järjestelmän käytössä heidän kiinteistöihinsä liittyen. JNP:llä on aidosti näiden uudistusten avulla mahdollisuus tehostaa ja järkevöittää omia toimintojaan ja palveluprosessejaan. Tämän seurauksena myös kokonaispalvelun laatu paranee.

## 9.1 Kehitystyön kulku

Kun tehtävän aihealue ja rajausta oli mietitty toimeksiantajan kanssa valmiiksi, käynnistettiin kehitystyö. Samanaikaisesti kun mietittiin työlle tavoitteita, alkoi teoriaosuuden rakentaminen. Tietoperusta on tehty niin, että se tukee teemoillaan kehitystyölle asetettuja tavoitteita. Palvelusta ja sen määrittelystä löytyi hyvin kirjallisuutta. Toimitilapalveluista ja niiden tuottamisesta löytyi painetun kirjallisuuden lisäksi kätevästi eri-

laisia tutkimuksia, raportteja ja julkaisuja verkosta. FIMX-järjestelmästä sai tietoa netistä ja tietolähteenä käytettiin myös omaa ohjelman käyttökokemusta. Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasuntoja esitellessä tietolähteinä käytettiin Internetiä ja ennen kaikkea oman työkokemuksen perusteella tulleita faktoja.

Varsinaisen kehitystyön ensimmäinen vaihe oli lähtötilanteen selvitys. Tarkoituksena oli löytää JNP:n organisaatiossa FIMX:n käyttöön liittyvät sellaiset ongelmat ja epäkohdat, jotka olivat selkeitä ja konkreettisia. Tällaiset asiat onnistuttiin toiminnoista löytämään. Tätä asiaa työstimme yhdessä JNP:n kohteista vastaavan kiinteistöpäällikön kanssa. Esille tulleet ongelmat olivat kaikki sellaisia, jotka jollain tapaa liittyivät toisiinsa. Kuitenkin ongelmat jaettiin ja esitettiin viidessä osa-alueessa. Havaittujen ongelmien pohjalta pystyttiin asettamaan työlle tavoitteet.

Työn päätavoitteena oli JNP:n kokonaispalvelun laadun parantaminen asiakkaiden, eli asukkaiden ja muiden tilojen loppukäyttäjien silmissä. Tavoite ei kuitenkaan ollut kovin konkreettinen, joten sitä piti avata. Työn tarkoituksena oli toimintatapojen ja prosessien kehittämisellä pyrkiä kohti päätavoitetta. Tässä työssä aihe rajattiin kiinteistöjen ylläpidossa käytettävään FIMX-järjestelmään ja sen käyttötapoihin. Päätavoitetta tukemaan asetettiin viisi osatavoitetta, jotka pohjautuivat JNP:n toimintaympäristössä havaittuihin ongelmiin järjestelmän käytössä. Ensimmäinen osatavoite liittyi FIMX:n käyttämisen laajentamiseen ja siihen, että sitä käytettäisiin ensisijaisena välineenä tiedonkulussa. Toinen osatavoite oli hyödyntää niitä FIMX:n ominaisuuksia, joista olisi merkittävästi hyötyä JNP:n toiminnalle. Kolmantena osatavoitteena oli viedä kaksi uutta toimintoa FIMX-järjestelmään. Kyseiset toiminnot olivat käytössä JNP:llä, mutta jollakin muulla tapaa kuin FIMX:n kautta. Neljäs osatavoite liittyi FIMX:n käyttötavassa siihen, miten ilmoituksia kirjataan järjestelmään. Viides osatavoite oli, että kiinteistöjen loppukäyttäjiä, varsinkin asukkaita, aktivoidaan FIMX-järjestelmän käyttäjiksi. Tämä tarkoitti sitä, että vikailmoituksen pystyisi tekemään suoraan netistä lomakkeella.

Tavoitteiden pohjalta käytiin keskusteluja, joissa mietittiin käytännön toimenpiteitä niiden saavuttamiseksi. Lopulta saatiin kirjattua käytännön asioita, joiden kautta JNP:n organisaatiossa tavoitteisiin päästään. Keskeisessä roolissa tavoitteiden osalta oli myös FIMX-koulutus, jossa oli JNP:n ja muiden merkittävien osapuolten edustajia paikalla. Siellä koulutettiin FIMX-järjestelmään liittyviä asioita ja pohdittiin yhdessä

tapoja järjestelmän käytön kehittämiseen. Asetetut toimenpiteet järjestelmän käytön kehittämiseen jakoivat vastuuta eri osapuolille ja henkilöille tavoitteiden osa-alueista ja toiminnoista riippuen.

Kun toimenpiteitä oli alettu toteuttaa, tehtiin lopuksi katsaus siihen, mitä oli tehty tai alettu tehdä tavoitteiden saavuttamiseksi. Jotkut tavoitteet ovat helpostikin saavutettavissa aivan lähiaikoina, mutta osaan on vielä pitkä matka. Tärkeintä kuitenkin oli todeta se, että kehitystyön asettamia tavoitteita kohti oli JNP:llä lähdetty pyrkimään käytännön tasolla eri osapuolten kesken. Vastuutakin oli jaettu käytännön asioihin tavoitteiden asettamiseksi.

Ensimmäisenä tavoitteista tullaan saavuttamaan se, että kaksi toimintoa viedään FIMX:ään. Kyseessä on konkreettinen asia ja sen tekijätkin ovat tiedossa, joten se tulee onnistumaan. Myös asukkaiden aktivoiminen FIMX:n käyttäjiksi on helppo toteuttaa teknisesti. Toinen asia siinä on se, miten he kyseisen palvelun ottavat omakseen. FIMX:n ominaisuuksien hyödyntäminen osittain tulee onnistumaan melko pian, sillä siihen on selkeät suunnitelmat. Toteutumisen kannalta vaikein asia tulee olemaan kirjaamistavan yhtenäistäminen. Se vaatii niin monelta osapuolelta muutoksia toimintoihinsa ja valvontaa esimiestasolta. Asiaan vaikuttaa myös se, miten tärkeänä osapuolet tavoitetta pitävät. Asia ulottuu lisäksi laajasti kaikkien toimintaan, esimerkiksi uusien työntekijöiden ja uusien asukkaiden perehdyttämiseen asti. FIMX:n laajempi käyttäminen on sellainen, joka ei varmasti tule olemaan valmis vähään aikaan. Ihmisten henkilökohtaisten toimintatapojen uudistaminen vaatii aina aikaa.

## 9.2 Kommentteja opinnäytetyöstä

Opinnäytetyö on ajankohtainen. Kiinteistötietojärjestelmät ovat olleet käytössä kiinteistöpalvelualalla jo monia vuosia ja työn teoriaosassakin todetaan, että ne ovat tärkeitä alalla. Kovin paljon aihetta ei ole kuitenkaan tutkittu. Itse asiassa FIMX-järjestelmästä ei löytynyt aineistopankeista yhtään ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Lisäksi erilaiset huoltokirjoihin liittyvät työt ovat keskittyneet usein ohjelman käyttöönottovaiheeseen ja siihen liittyviin prosesseihin. Opinnäytetyö on avannut tämän aihepiirin kehitystyön ja tutkimuksen.

Opinnäytetyötä pystytään hyödyntämään vastaavanlaisissa organisaatioissa kuin Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot. Työtä pystytään soveltamaan muissakin organisaatioissa myös siksi, että havaitut ongelmat ja niiden pohjalta asetetut tavoitteet voidaan osittain yleistää. Vastaavanlaisia puutteita järjestelmän käytössä varmasti on muissakin asuntokiinteistöorganisaatioissa. Näin ollen kehitystehtävän voi yleistää melko hyvin koko asuinkiinteistöliiketoiminnan alaa koskevaksi.

Opinnäytetyön työstäminen oli kokonaisuudessaan sujuvaa. Asiaa helpotti se, että toimeksiantajaorganisaatio oli tuttu. Opinnäytetyöprosessin aikana olin itse töissä JNP:llä, jolloin työstä keskusteleminen oli lähes päivittäin mahdollista. Tietolähteitä löytyi helposti, mutta toisaalta runsaasta aineistosta oli haastavaa löytää tärkeimmät ja keskeiset teemat juuri tätä työtä ja siinä asetettuja tavoitteita tukemaan. Ongelmakoh- tien löytäminen ja tavoitteiden asettaminen niiden pohjalta tuottivat hieman hanka- luuksia erityisesti asioiden päällekkäisyyksien vuoksi. Lopulta kuitenkin asiat saatiin jaettua viiteen kategoriaan, mikä helpotti käytännön tasolle siirtymisessä. Toimenpi- teet tavoitteiden saavuttamiseksi saatiin ilman suurempia vaikeuksia kirjattua. Opin- näytetyön viimeinen kappale oli katsaus siihen, mitä oli alettu tehdä ja mitä oli jo teh- ty tavoitteisiin pyrkimisen eteen. Opinnäytetyöprosessissa ei ollut jälkikäteen mietit- tynä mitään sellaista, mitä olisi pitänyt tehdä toisella tavalla. Sain itse olla suuressa roolissa tavoitteiden ja toimenpiteiden kehittäjänä, joten en olisi voinut siinä tilantees- sa syyttää muita kuin itseäni.

Aiheena FIMX-järjestelmä on mielenkiintoinen. Tärkeää on organisaation kannalta se, että sitä käytetään oikein. Kiinteistötietojärjestelmän rooli organisaatiossa on olla apu- välineenä toimintojen suorittamiselle. Mikäli työntekijät kokevat järjestelmän sellai- seksi, että se on käytössä vain siksi, että esimies käskee, ollaan menossa väärään suun- taan. Jokaisen työntekijän ja toimintaan liittyvän osapuolen on nähtävä järjestelmä voimavarana eikä ylimääräisenä pakollisena tietoteknisenä sovelluksena. FIMX:n kal- taisen järjestelmän on oltava myös sellaisessa roolissa, että se on ensisijainen tiedon- siirron väline kiinteistöjen ylläpitoon liittyvissä asioissa. Kaikilla muilla tavoilla vies- timällä on suuri todennäköisyys siihen, että asia jää kirjaamatta talteen. Muuta kautta hoidetut viestit lisäksi vääristävät koottuja raportteja ja tilastoja, joita kiinteistötieto- järjestelmästä saadaan.

Opinnäytetyö on JNP:lle tärkeä, sillä se dokumentoi toimintatapoja ja toimii pohjana niiden tehostamiselle. Kun asetettuihin tavoitteisiin pyritään, joudutaan väistämättä tekemään konkreettisia muutoksia omissa toiminnoissa ja palveluprosesseissa. Samalla kuitenkin kokonaispalvelu kehittyy ja sen laatu paranee. Uudistusten määrä on tässä vaiheessa sopiva JNP:lle. Organisaatiolta menee aikaa, ennen kuin kaikki toimenpiteet on tehty ja uudistukset on saatu toimimaan jokapäiväisessä operatiivisessa toiminnassa. Kehitystyö ja sen toimenpiteet tuovat lisäarvoa toimeksiantajalle, sillä uudistukset tuovat selkeyttä päivittäisiin toimintoihin.

Opinnäytetyö jättää aiheita jatkotutkimuksille ja uusille kehityksille. Yksi tällainen voisi olla yksinkertaisesti sellainen, jossa toteutettaisiin tutkimus siitä, miten uudistukset ovat vaikuttaneet asiakaspalvelun laatuun. Tämä voitaisiin toteuttaa esimerkiksi laajalla asukaskyselyllä tai ryhmähaastattelulla. Toinen tutkittava asia olisi se, miten FIMX-järjestelmän käytön tehostamisen on tehostanut organisaation prosesseja. Tähän voisi esimerkiksi ottaa näkökulmia työntekijöiltä sekä toimintaa ohjaavilta henkilöiltä. Tätä tutkimusta ei kuitenkaan kannata toteuttaa liian aikaisin, ei ainakaan ennen, kuin uudistukset on saatu vietyä toiminnan tasolle. Tärkeimpänä aiheena tulee mieleen se, että jatkettaisiin siitä, mihin nyt jäätiin. Konkretisoitaisiin tavoitteita lisää, löydetäisiin uusia ja ajankohtaisia kehitettäviä asioita ja tehostettaisiin FIMX-järjestelmän käyttöä organisaatiossa edelleen.

Opinnäytetyön aikana oma ammatillinen osaaminen karttui lisää. Kiinteistön ylläpitojärjestelmien kehittämisestä sai paljon tietoa. Samoin kasvoi käytännön näkemys siitä, miten organisaation sisäiset toiminnot vaikuttavat oleellisesti palvelujen laatuun. Olen tyytyväinen siihen, että pystyin kehittämään jotakin konkreettista asiaa, josta on huomattavasti hyötyä toimeksiantajan omassa toiminnassa.



## LÄHTEET

Atkin, B. & Brooks, A. 2006. Total Facilities Management. 2.p. Oxford : Blackwell.

Finance & Enterprise Consulting FEC. 2004. Konsulttiselvityksen raportti: Jyväskylän Seudun Nuorisoasunnot ry, organisaatio- ja toimintamallin rakentaminen.

FIMX Oy. 2008. FIMX Oy:n ja Jyväskylän Sopiva Oy:n välinen koordinaattorisopimus 20.10.2008.

FIMX-järjestelmän Internet-sivut. Viitattu 30.10.2010.

[http://www.fimx.net/main.php?pid=10002.](http://www.fimx.net/main.php?pid=10002;); <https://pro.fimx.fi/>

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3.p., uud. p. Helsinki: WSOYpro.

Himanen, M. 2009. Kestävän ja vuorovaikutteisen vuokra-asumisen toimintamallin kehittäminen. Lahti: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2009.

Ingman, I., Haarma, K. 2002. Tehokas isännöitsijä. 1.p. Jyväskylä: Gummerus.

Isännöitsijätoimiston laatukäsikirja. 2002. Helsingin Seudun Isännöitsijät Oy ja Rakennustieto Oy. 1.p. Tampere: Tammer-Paino.

Justander, K. & Puhto, J. 2003. Huoltokirja osana kiinteistön ylläpidon tiedonhallintaa. Espoo: Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 216.

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP. Internet-sivut. Viitattu 7.11.2010.

<http://www.jnp.fi/>

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP ry. 2010. Raha-automaattiyhdistyksen (RAY) kohdennetun avustuksen hakemus vuodelle 2011.

Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnot JNP Oy. 2008. Yhtiöjärjestys.

Jyväskylän Sopiva Oy. 2008. Liiketoimintasuunnitelma. FEC.

Jyväskylän Yrityskonsultit. Internet-sivut. Viitattu 7.11.2010.

<http://www.yrityskonsultit.com/>

Kaari, P., Kaivanto, K., Kanerva, A. & Kuhanen, P. 2006. Kiinteistön asiakirjaopas. 5. p., uud. p. Jyväskylä: Gummerus.

Kauppinen, A. & Leväinen K. 2003. Ostopalvelujen ja kiinteistöjohtamisen nykytilasta kunnissa. Espoo: Teknillisen korkeakoulun kiinteistöopin ja talousoikeuden julkaisuja B104.

Kelley, E. 2009. Practical Apartment Management. 6.p. Chicago, IL: Institute of Real Estate Management.

Kiinteistöliiketoiminnan sanasto 2001. Verkkojulkaisu. Viitattu 16.10.2010.

<http://www.rakli.fi/attachements/2005-08-16T13-22-0345.pdf>.

KiinteistöRYL 2009 - kiinteistöpalveluiden yleiset laatuvaatimukset. 2009. Rakennustietosäätiö RTS. Tallinna: Kolofon Baltic.

Kupari, T. 2010. Asukasosallisuus nuorisoasunnoissa. Helsinki: Nuorisoasuntoliitto NAL ry:n selvityksiä.

Kärnä, S. 2009. Concepts and Attributes of Customer Satisfaction in Construction. Espoo: TKK Structural Engineering and Building Technology Dissertations 2.

Kärnä, S., Nenonen, S. & Junnonen J-M. 2010. Käyttäjälähtöinen rakennuksen arviointimenetelmä - asiakaskokemukset kehittämisen työvälineenä. Espoo: Aalto-yliopiston teknillisen korkeakoulun rakenne- ja rakennustuotantotekniikan julkaisuja B21.

Myyryläinen, L. 2008. Elinkaariajattelu kiinteistönpidossa. Jyväskylä: Gummerus.

Nikander, R., Heimbürger, M., Junnonen, J-M. & Puhto, J. 2007. Kiinteistöpalvelujen teknisen laadun arviointi. Espoo: Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion selvityksiä 67.

Nuorisoasuntoliitto NAL. Internet-sivut. Viitattu 7.11.2010. <http://www.nal.fi/>

Puhto, J. 2009. RAK-63.3250 Toimitilapalvelut. Verkkomateriaali. Viitattu 17.10.2010. [https://noppa.tkk.fi/noppa/kurssi/rak-63.3250/luennot/Rak-63\\_3250\\_i\\_luennon\\_kalvot.pdf](https://noppa.tkk.fi/noppa/kurssi/rak-63.3250/luennot/Rak-63_3250_i_luennon_kalvot.pdf).

Puttonen, M. 1995. Nuorisoasumista Jyväskylässä: Kultalakintie 3. 1.p. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

Pynnönen, K. 2010. FIMX-järjestelmän käyttö.

Pynnönen, K. 2010. Työkokemus Jyväskylän Nuoriso- ja Palveluasunnoilla.

Siikala, R. 2000. Kiinteistönpidosta kiinteistöliiketoimintaan. 1.p. Jyväskylä: Gummerus.

Tiainen, M. & Haarma, K. 2006. Kiinteistöpalvelujen ostaminen. Gummerus.

Tieva, A. & Junnonen, J-M. 2007. Kiinteistöpalveluiden kumppanuussopimukset. Espoo: Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 235.

Toimitilakiinteistön huoltokirja. 1999. Ympäristöministeriö & Rakennustieto Oy. 1.p. Tampere: Tammer-Paino.

Total Kiinteistöpalvelut. Internet-sivut. Viitattu 7.11.2010. <http://www.totalpalvelut.fi/>

Ventovuori, T. 2007. Elements of Sourcing Strategy in Facilities Management Services - Decision Categories and Choices. Espoo: Helsinki University of Technology Construction Economics and Management A Research reports 9, Doctoral dissertation.

Ventovuori, T., Miettinen, I., Hyttinen, L. & Paljoheimo, K-M. 2005. Toimitilapalvelujen hankinta- ja tuotantotavat. Espoo: Teknillisen korkeakoulun rakentamistalouden laboratorion raportteja 229.